التعايش مع ضغوط العمل

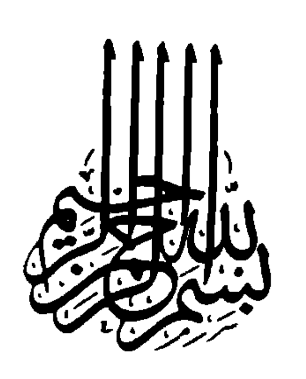
كيف تتغلب على ضغوط العمل اليومية

دكتور جون بي . أردن

مدير التدريب بقسم علم النفس والاجتماع لمراكز
كيزر برمينانت الطبية، شمال كاليفورنيا



التعايش مع
ضغوط العمل



التعايش مع ضغوط العمل

كيف تتغلب على ضغوط العمل اليومية

دكتور جون بي. أردن
مدير التدريب بقسم علم النفس والاجتماع لمراكز
كيزر برمينانت الطبية، شمال كاليفورنيا



مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
... not just a Book store ... ليست مُجرد مكتبة

المركز الرئيسي (المملكة العربية السعودية)

ص.ب ٣١٩٦	تليفون	٤٦٢٦٠٠٠	١	٩٦٦+
الرياض ١١٤٧١	فاكس	٤٦٥٦٣٦٣	١	٩٦٦+
المعارض: الرياض (المملكة العربية السعودية)				
شارع العليا	تليفون	٤٦٢٦٠٠٠	١	٩٦٦+
شارع الأحساء	تليفون	٤٧٧٣١٤٠	١	٩٦٦+
الحياة مول	تليفون	٢٠٥٧٠١٠	١	٩٦٦+
طريق الملك عبد الله (حي الحمرا)	تليفون	٢٧٨٨٤١١	١	٩٦٦+
الدائري الشمالي (مخرج ٥/٦)	تليفون	٢٧٥٤٧١٠	١	٩٦٦+
القصيم (المملكة العربية السعودية)				
شارع عثمان بن عفان	تليفون	٣٨١٠٠٢٦	٦	٩٦٦+
الخبر (المملكة العربية السعودية)				
شارع الكورنيش	تليفون	٨٩٤٣٣١١	٣	٩٦٦+
مجمع الراشد	تليفون	٨٩٨٢٤٩١	٣	٩٦٦+
الدمام (المملكة العربية السعودية)				
الشارع الأول	تليفون	٨٠٩٠٤٤١	٣	٩٦٦+
الأحساء (المملكة العربية السعودية)				
المبرز طريق الظهران	تليفون	٥٣١١٥٠١	٣	٩٦٦+
الجبيل. الجبيل الصناعية	تليفون	٣٤٠١٥٥٥	٣	٩٦٦+
جدة (المملكة العربية السعودية)				
شارع صاري	تليفون	٦٨٢٧٦٦٦	٢	٩٦٦+
شارع فلسطين	تليفون	٦٧٣٢٧٢٧	٢	٩٦٦+
شارع التحلية	تليفون	٦٧١١١٦٧	٢	٩٦٦+
شارع الأمير سلطان	تليفون	٤٢٠٢٠٥٠	٢	٩٦٦+
شارع عبدالله السليمان (جامعة بلازا)	تليفون	٦٨٧٢٧٤٣	٢	٩٦٦+
مكة المكرّمة (المملكة العربية السعودية)				
أسواق الحجاز	تليفون	٥٦٠٦١١٦	٢	٩٦٦+
المدينة المنوّرة (المملكة العربية السعودية)				
جوار مسجد القبلتين	تليفون	٨٤٦٦٧٦١	٤	٩٦٦+
الدوحة (دولة قطر)				
طريق سلوى. تقاطع رمادا	تليفون	٤٤٤٠٢١٢		٩٧٤+
أبو ظبي (الإمارات العربية المتحدة)				
مركز الميناء	تليفون	٦٧٣٣٩٩٩	٢	٩٧١+
الكويت (دولة الكويت)				
حولي. شارع تونس	تليفون	٢٦١٠١١١		٩٦٥+
الشويخ. شارع الجهراء (البيبسي)	تليفون	٤٩٢٨٢٢٤		٩٦٥+

موقعنا على الإنترنت www.jarirbookstore.com
للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلاتنا على:
jbpublications@jarirbookstore.com

إعادة طبع الطبعة الثانية ٢٠٠٨ م

Surviving Job STRESS

How to Overcome Workday Pressures

By
John B. Arden, Ph.D.





Franklin Lakes, NJ

شكر وتقدير

أود أن أتقدم بالشكر إلى وكيل أعمالي إد نابمان لما بذله من جهد ليصبح هذا الكتاب مكان في دار نشر Career Press. كما أتقدم بالشكر لجميع أفراد دار نشر Career Press الذين يتحلون بدماثة الخلق والدأب في العمل. أذكر منهم ستاسي فاركاس. ومايكل لويس. وكيرستن بوكلر. وجون جي أوسوليفان. وكارين وولف. وكذلك أود أن أشكر مايكل سكولنيك على ما قدم من اقتراحات أفادتني في وضع فصول الكتاب المتعلقة بالقلق والاكتئاب. وأخيراً وليس آخراً. فإنني أشكر زوجتي فيكي على مساعداتها المتعلقة بالنواحي التحريرية. والرسومات والأشكال المستخدمة في هذا الكتاب. وعلى ما تحلت به من صبر أثناء قيامي بتأليفه. ورعايتها بطفلينا بول وجابرييل.

المحتويات



هل تعاني من الضغوط أثناء العمل؟

لدى تناولك هذا الكتاب، ربما كنت تعاني من ضغوط ناشئة عن العمل، والحق أننا جميعاً نعاني من مثل هذه الضغوط التي تختلف في صورتها من شخص إلى آخر. إذاً هل هذه هي المشكلة التي تؤرقك؟ هل مديرك في العمل مصدر هذه المشكلة؟ ماذا بوسعك أن تفعل حيال هذا الأمر؟ سيعينك هذا الكتاب على التعرف على الأعراض المترتبة عن ضغوط وأعباء العمل، بل والأهم أنه سيعلمك كيف تتخلص من هذه الضغوط.

يرى معظم الناس أن التغلب على الضغوط الوظيفية يتطلب تغييرات نفسية وسلوكية. بمعنى أنه، أياً كانت المشكلة التي تواجهك في عملك، ينبغي عليك أن تغير الأسلوب الذي تتناولها به.

وهنا يطرح السؤال نفسه، كيف لك أن تعرف أنك أحد هؤلاء الملايين الواقعين في أسر ضغوط العمل؟ ربما كنت على وعي بأعباء وضغوط العمل التي تثقل كاهلك، غير أن الأمر قد يختلط عليك، فلا تتنبه بأي الأعراض المصاحبة لهذه الضغوط قد ابتليت، أو تجهل حقيقة قدر هذه الضغوط. فالكثيرون يستجيبون على الضغوط دون وعي بالآثار السلبية لهذه الضغوط أو الأعراض الجسدية أو النفسية أو السلوكية الناتجة عنها! ويركز الكتاب على الأنماط الثلاثة، فالضغوط تؤثر على صدرك، وتفكيرك، ومشاعرك، والطريقة التي تتعامل بها مع من حولك ويوضح الجدول الوارد بعضاً من الأعراض التي يغلب ارتباطها بالضغوط، فإذا فشلت في التعرف على أعراض الضغوط الوظيفية واتخاذ إجراء بشأنها، فإن الضغوط التي تعاني

منها ستكون أقرب إلى كرة الثلج، ولنتأمل حالة سارة، على سبيل المثال. لقد كانت سارة موظفة محل تقدير، حيث كان مشرف القسم الذي تعمل به يعتمد عليها أكثر من اعتماده على أي شخص آخر من زملائها في العمل، خاصة المهام التي تؤدى تحت ضغط ويتطلب إنهاؤها قبل الموعد النهائي، وأدرك أنه لو أوكل الأعمال المهمة إلى زملائها، فسيخاطر بالتالي بعدم إنجاز العمل في الموعد المحدد، في حين أنه إذا أوكل المهمة لسارة، فستنجزها قبل انقضاء الموعد المحدد.

الأعراض الجسدية	الأعراض النفسية	الأعراض السلوكية
• الصداع	• التشاؤم	• الإحساس بعدم الراحة
• آلام الظهر	• النسيان	• الهياج
• فقد الشهية	• الملل- السأم	• التسلط
• الشره للأكل	• التردد	• الميل للوقوع في الحوادث
• شد في الكتف	• نفاد الصبر	• الانحراف عن المجتمع
• إسهال	• جمود الفكر	• العدوانية
• الأرق	• الاكتئاب	• الدفاعية
• الإرهاق	• التوتر	• الريبة
• نزلات البرد المتعاقبة	• غياب المنطقية	• عدم الاهتمام بالنظافة الشخصية
• عسر الهضم	• البلادة وجمود الحس	• الافتقار إلى روح الدعابة
• الاضطرابات المعدية	• الشعور بالوحدة	• سهولة الاستثارة
• قصر النفس	• فقد الأمل	• سوء الأداء في العمل
	• الرغبة في الهرب	• تكرار التغيب عن العمل دون إذن أو سبب

جدول المقدمة-١ أعراض الضغوط الوظيفية.

ثم حدث أن كسرت ساق مشرف القسم أثناء التزحلق، فسألها إن كان بوسعها أن تشغل مكانه كمشرف للقسم لحين عودته الشهر القادم، وبعد فترة وجيزة أعلنت الإدارة أن أجهزة الكمبيوتر بالقسم تحتاج إلى تحديث ورفع مستوى كفاءتها، وأنه يتعين إتمام المشروع خلال أسبوعين. فأدركت سارة أن هذا التحول في الأداء لن يتحقق بسهولة لدى جميع زملائها. ولذا قررت أن تلغي كافة ارتباطاتها العائلية وأن تعمل أيام العطلات وحتى انتهاء المشروع. لقد كان آخر ما تتمناه هو أن تفشل في أداء هذه المهمة.

وبدأ النوم يجافيها والبرد يصيبها، لكنها لم تغير برنامج عملها، وكما توقعت لم يلتقط زملاؤها طرف الخيط منها، وراح الخوف من الفشل في إتمام المشروع قبل الموعد المحدد يتسرب إلى قلب سارة، ووجدت نفسها تنسى الأوامر البسيطة الخاصة بالكمبيوتر. وذات صباح وبينما يجول المدير في طرقات القسم، صرخت فيه صائحة "ماذا تفعل هنا؟" وخرج المدير وهو يهز رأسه متعجباً، وازدادت دهشتها بسبب سلوكياتها الغريبة عندما ضربت موعداً لعقد اجتماع مع زملائها، فقد تحول سلوكها بسرعة إلى أسلوب دفاعي عندما سألها أحد الزملاء عن سبب استدعائهم جميعاً للاجتماع، وصرخت فيهم قائلة: "لا يمكنني القيام بكل شيء بمفردي!"، ثم وجدت نفسها تقول: "أنتم تتمنون لي الفشل"، وهكذا خرج الجميع من الاجتماع كل ينظر إلى الآخر غير مصدق لما حدث.

هل هذه هي سارة التي نعرفها؟ كيف تدمر علاقتها بزملائها على هذا النحو؟ كيف تسير على هذا النهج التصادمي؟ أولاً، ما كان لها أن تظن أن إتمام هذا المشروع هو مسئوليتها وحدها، وعندما مر المدير بالقسم، كان بوسعها أن تصرح له بمخاوفها تجاه عدم قدرتها على إتمام المشروع قبل الموعد النهائي، وتطلب منه المساعدة، وينبغي عليها أن تغير من طريقتها القائمة على الإضطلاع بمهام زملائها بالإضافة إلى المهام الموكلة إليها، وفي الفصول التالية، سوف نتناول هذه الموضوعات على نحو أقرب.

على أن الضغوط الوظيفية لا تنبع من المرء ذاته، بل يعاني الكثير من العمال من ضغوط وظيفية ناشئة عن تحرش مشرفيهم ومدرائهم بهم، ولنتأمل معي حالة مايكل: ففي نهاية مناوبته ليوم الجمعة، استدعاه كبير العمال إلى مكتبه، وبعد أن ركن مايكل الجرار الرافع الذي يعمل عليه، وبينما هو في طريقه إلى المكتب، شعر باضطراب في معدته، فذهب إلى دورة المياه، وهو ما أدى إلى تأخره لمدة خمس دقائق، وبدأ رئيس العمال الاجتماع بقوله: "متأخراً مرة أخرى يا مايكل، يبدو أن التأخر إحدى المشاكل التي تعاني منها".

خفق قلب مايكل وسالت حبات العرق على جبينه على الرغم من أن درجة الحرارة في المستودع لم تتعد الخمسين.

ثم سأله رئيس العمال في حدة: "أهو كذلك؟".

وفجأة افتقد مايكل القدرة على التركيز، وصار كل ما يفكر فيه هو كيفية مغادرة هذا المكتب، وكل ما استطاع أن يرد به هو: "هل تريدني في شيء؟".

"أجل، يبدو أنك لا تتحلى بالسرعة الكافية لإنجاز العمل الموكل إليك، وقد أخبرتك الأسبوع الماضي أنك في حاجة لاكتساب المزيد من السرعة، لكن يبدو أنك لا تعي ما يقال لك، ثم إذا بك اليوم تصدم صندوق الحبوب بجرارك الرافع، هل تعرف كم كلفنا صندوق الحبوب هذا؟".

لم يرد مايكل أن يلجأ إلى أسلوب دفاعي في حديثه، لكنه شعر بأن عليه أن يتحلى بالصدق "لقد رغبت في زيادة سرعتي".

"لا تتحاذق علي يا هذا! لقد كان أمامك أسبوع كي تنظم أمورك".

غادر مايكل الاجتماع والإحساس بالإهانة يؤلمه، وعندما وصل إلى منزله صرخ في زوجته وأولاده كي يبتعدوا عنه، لكن طفله ذو الخمسة أعوام جرى إليه حاملاً في يده درجاً صنعه بنفسه يريد أن يريه إياه.

فصرخ فيه: "ألم أقل لك أن تبتعد؟".

ففزع الصبي من أمامه وغادر الغرفة باكياً.

ما الخيارات التي كانت متاحة لمايكل؟ ما الذي كان بوسعه كي يتغلب على ضغوطه الوظيفية المتصاعدة ويحول دون أن تؤثر سلباً على حياته الأسرية؟ ويمتلك الشخص المتحرش به عدة خيارات؛ فبدلاً من أن يصب ضغوطه وأعباءه على زوجته وأطفاله، فينبغي عليه أن يتخذ من أسرته ملاذاً، وهذا موضوع آخر سنغطيه في فصول هذا الكتاب.

كذلك، قد تنجم الضغوط الوظيفية عن البيئة التي تعمل فيها، لأنك تبدد الكثير من طاقتك كي تعتادها، ولتطرح على نفسك الأسئلة التالية:

- هل البيئة التي أعمل فيها صاخبة تماماً؟
- هل تشيع فيها الفوضى، أو يخنقها ضيقها؟
- هل يشيع فيها التلوث سواء كان كيماويات سامة أو قمامة؟
- هل تعاني من نقص في منافذ التهوية أو مصادر الإضاءة؟

لقد عانت ديبرا من الكثير من هذه الضغوط البيئية، وعندما جلسنا على مكتبها صبيحة يوم الاثنين أخذت يداها ترتعشان، وها هي تعاود الكرة مرة أخرى. كومة من كتالوجات قطع غيار السيارات وعلبة بها بقايا كعك مُحلّى جاثمة على سطح ما يفترض به أن يكون

مكتبها. أزاحت الحطام من على سطح المكتب، وأغلقت الباب في محاولة منها لتدفئة الغرفة الباردة، وبات واضحاً لها، منذ أن جاءت إلى شركة Fire O Tire Company لتعمل ككاتب حسابات، أنه لا يوجد أحد يهتم براحتها، لقد كانت كل وظيفتها مجرد تمضية الوقت في محاولة وضع الإيصالات وأوامر البيع في أماكنها، وغالباً ما كانت تضطر إلى وضع سدادات للأذن لحمايتها من الضوضاء التي تسببها المفاتيح الهيدروليك، ومؤخراً، وصلت العمل بعد الموعد المحدد، وأبلغت عن مرضها، وأخبرت مديرها أنها لن تستطيع مواصلة العمل في ظل نفس الظروف، لكنها دهشت عندما وجدت أن المدير لم يكن على دراية بعدم ارتياحها للعمل في هذا المكان، حيث قام بإحداث تغيير سريع بنقلها إلى مكتب آخر بعيد عن الضوضاء، ويتمتع بالمزيد من الخصوصية.

ولو لم تتحدث ديبرا إلى مديرها، لظلت تعاني المزيد والمزيد من الضغوط الناشئة عن بيئة العمل، وأخيراً تخلصت من الفكرة المسيطرة عليها بأنه من المستحيل إحداث تغيير، فبتصريحها بما تشعر به لم تحصل على دعم مديرها فحسب، بل مساندة زملائها في المكتب أيضاً.

وهناك أنماط من العمل تسبب ضغوطاً بطبيعتها، وهناك الكثير من الوظائف معروف بتسببه في اعتلالات نفسية مرجعها إلى ضغوط العمل، وتتضمن هذه الوظائف:

- مديرو الحركة الجوية.
- ضباط الشرطة.
- ممرضات غرفة الطوارئ.
- فرق العمل الطبية المعاونة.
- شرطة المطافئ.

والعامل المشترك بين كل هذه الوظائف هو أن العاملين بها يشعرون بخروج الأحداث عادة عن سيطرتهم أو بعدم خضوعها لقدرتهم على التغيير، ففي أي وقت يمكن أن يقع حادث قد يتطلب كل طاقاتهم للحيلولة دون وقوع كارثة أكبر.

وهناك نواحٍ أخرى تتعلق بهيكل العمل وبنيته يمكن أن تسهم في الإصابة بالضغط الوظيفي، بعضها واضح والبعض الآخر سيدهشك أن تعرفه، على سبيل المثال، كلنا نتفق

على أن العمل الزائد على الحد يمكن أن يسهم في الإصابة بالضغط، لكن ما قد لا نعرفه هو أن القيام بقدر ضئيل من العمل من شأنه هو الآخر أن يسبب نفس الأثر.

وفيما يلي قائمة بالخصائص والظروف العملية التي أوضح البحث أنها تسبب الضغط الوظيفي:

- غياب الأهداف والمسئوليات الواضحة.
- غياب الدعم من قبل الرؤساء والزملاء.
- المسئوليات الضخمة في ظل عدم وجود صلاحيات.
- عدم وجود آمال وتوقعات محددة.
- تزايد المواعيد النهائية والضغوط الزمنية.
- عدم وجود فرصة للتعبير عن الشكاوى.
- المعوقات المتكررة، غير الضرورية، والتي لا يمكن التكهن بها.
- المواقف التي تضطر فيها إلى الإقدام على تصرف خارج قدرتك.
- الرؤساء كثيرو الانتقاد قليلو الثناء.
- المسئوليات الإشرافية.
- الضغوط الشديدة والمتواصلة.
- التمييز العنصري والعمري والنوعي.
- التهديد بالتسريح.

لقد عانى جاري من كثير من هذه المشاكل في عمله بمكتب البريد، فمنذ أن نُقل إلى المكتب الخلفي لغرفة البريد، وجد صعوبات في تحديد التزامات ومهام وظيفته. فعلى عكس الوظائف المتعلقة بالبريد من نقل البريد إلى فرزه، كان من الصعب تحديد مهام وظيفته بدقة. وفي يوم طلب منه رئيسه في العمل أن يحصي الطرود المرسلة على الرقم البريدي ٩٤٠٠١، وفي نهاية اليوم أبلغ جاري بأن العاملين بالمقر الرئيسي يعتمدون عليه في حساب الاعتمادات التي سيتم توزيعها على الفروع، وبعد أسبوعين راح يقضي الأيام متجولاً حول المبنى باحثا عن عمل. لكنه لم يكن يريد أن يتذمر أو يتقدم بشكوى لما سمع عن احتمالات

تسريح بعض العاملين قريباً، وهكذا أدى به الحال إلى مجافاة النوم والإحساس بالخوار وافتقاد الحماس لمارسة الهوايات التي طالما استمتع بها، وبعدها جمع شتات نفسه وتقدم بطلب نقله قبل عملية التسريح المتوقعة، كذلك طلب من الإدارة أن يتم السماح له بالتدريب على استخدام الأجهزة والمعدات الجديدة التي تم تركيبها في القسم، وخلال أيام عطلاته راح يعاود الانغماس في هواياته ويلتقي بأصدقائه، وهكذا تحسنت قدرته على النوم وارتفعت معنوياته مرة أخرى، وذلك بفضل للمته لشتاته واندفاعه نحو اتخاذ إجراء إيجابي.

فلو انتظر جاري حتى تقدم له الإدارة توجيهاتها الواضحة، فربما ظل في معاناته من الضغوط، لكن بسبب قدرته على التحرك في العمل والمنزل تمكن من التخلص من الضغوط التي ظلت لفترة تثقل كاهله.

كذلك من الأمور التي ربما توقعك في شباك الشعور بالضغط، المداخلات المستمرة لزملائك في العمل أو الاتصالات الهاتفية المتواصلة، فعندما تعمل في مشروع ما ثم يتداخل معك أحد وأنت في منتصف العمل، فربما جرَّت عليك هذه المداخلة سلسلة من الأعراض المصاحبة للضغط كردود أفعال لهذه المداخلة، فعلى سبيل المثال، إذا قطع شخص عليك عملية الكتابة لمدة عشر ثوان فقط وكنت تحاول كتابة جملة، فربما وجدت نفسك تتلفظ بألفاظ بذيئة كرد فعل نحو الشخص الأخير الذي قطع عليك توارد أفكارك، وربما تتابعت سلسلة ردود الفعل إلى ما هو أكثر، وربما كانت زميلة وجاء رد فعلها: "حسناً، معذرة!"، ثم تلتفت إلى زميل آخر قائلة: "لا أدري ما خطبه"، ربما كان مجرد رد الفعل هذا مدعاة إلى إحساسك بالذنب والحرج، ومثل هذه الأحداث المتتابعة لن تؤدي إلى المزيد من الضغوط.

إن أكثر ما يواجهنا في العمل ليعتمد على تفسيرنا للأشياء، فلا يوجد شخصان يفسران حدثاً بنفس التفسير، فربما كانت المواعيد النهائية الجديدة لتسليم الأعمال مدعاة للإسراع في العمل بالنسبة لشخص، في حين أنها قد تربك آخر وتفقده القدرة على التصرف. تبدو سلسلة الأحداث أقرب إلى ما يلي:

الأحداث (الموعد النهائي لتسليم مشروع تم تقديمه).

⬇

اعتقادات ("هذا الموعد قريب جداً").

⬇

رد الفعل الشعوري (فرط التوتر).

يمثل الوجود الإنساني حالة بالغة التعقيد، ولما كان الضغط الوظيفي ينشأ عن ظروف معقدة، فإننا نصبح في حاجة إلى حلول وتفسيرات بسيطة، وتحتاج النواحي البدنية والنفسية والاجتماعية للضغط الوظيفي لأن يتم تناولها، وفي هذا الكتاب أقوم باستكشاف أعماق النواحي البدنية والنفسية والاجتماعية المتداخلة للضغط الوظيفي.

محل العمل المتغير

إذا كنت تعاني من ضغط وظيفي فلتدرك أنك لست وحدك في هذا الأمر، فقد تضاعفت أعداد العاملين الذين يرون أنفسهم ضحايا للضغوط في الفترة بين عام ١٩٨٥ و ١٩٩٠، وفي دراسة استقصائية أجراها المعهد القومي للصحة والأمان الوظيفيين NIOSH اكتشف الباحثون أن ٢٥٪ من الأشخاص الذين أجريت عليهم الدراسة أوضحوا أن الوظيفة التي يشغلونها تمثل المصدر الوحيد والأعظم للضغوط التي ترزح تحتها كواهلهم، وفي استطلاع رأي أجرته المؤسسة الدولية للبحوث الاستقصائية في شيكاغو عام ١٩٨٨، وجد أن ٢٢٪ من العاملين قلقون من أن يفقدوا وظائفهم.

هل تشعر أحياناً بأنك واقع تحت ضغط هائل يفقدك الرغبة في الذهاب إلى العمل؟ هناك حوالي مليون شخص يتغيبون عن وظائفهم بصفة يومية لمشاكل متعلقة بالشعور بالضغط، وتخسر البلاد حوالي ٢٥٠ ألف يوم عمل كل عام بسبب الضغط.

ويكلف الضغط الوظيفي أصحاب الأعمال الأمريكيين ما بين ٢٠٠–٣٠٠ مليار دولار سنويا، وتتمثل هذه التكلفة في قلة الإنتاجية، والغياب عن العمل، والحوادث، والفواتير الطبية والقانونية، ومطالبات التعويضات للعامل، وإعادة الهيكلة العمالية، على أن أشد ما يتكبده أصحاب الأعمال من خسائر يتمثل في الحوادث الصناعية، حيث ترجع نسبة ما بين ٦٠-٧٠٪ من الحوادث الصناعية إلى تأثير الشعور بالضغط.

وتكلف إعادة الهيكلة الوظيفية وحدها الشركات ملايين الدولارات، تقدر شركة زيروكس ما تكبدته لأن تستبدل بأحد التنفيذيين شخصاً آخر حوالي ١ : ١,٥ مليون دولار، ومن ٢٠٠٠ : ١٣٠٠٠ مليون دولار لاستبدال العمالة العادية.

وبالنسبة للشركات التي دخلت في اندماجات مع شركات أخرى، فقد كانت في الغالب تشهد زيادة في المطالبات بالتعويض عن إصابات العمل بالإضافة إلى انخفاض الإنتاج بها،

وانخفاض المعنويات بين العاملين فيها، ويقدر مدير المعهد القومي للصحة والأمان الوظيفيين أن كل هذه التكلفة تترجم إلى حوالي مليار دولار خسائر اقتصادية سنوية.

وبسبب تعدد اندماجات الشركات، فقد تدهورت ظروف العمل، وهكذا بات يطلب من العمال الانتقال إلى الشركة الجديدة وبذل المزيد من الجهد وبمقابل أقل.

كانت هذه بالتحديد المشكلة التي واجهت دنيس، فقد عملت لمدة عشر سنوات لدى Federal Bank، ثم بيع البنك Pacific Bank، وخلال أسبوع تم تسريح ١٠٠ شخص كانوا يعملون في فروع Federal Bank الاثنين والعشرين، وهكذا وجدت دنيس نفسها تتحمل أعباء عمل مضاعفة في ظل إشراف مدير جديد، والذي كان واضحاً عليه الخوف من أن تخسر وظيفتها. غير أنها بدأت تعاودها نوبات هلع بينما هي في العمل.

وفي مرة هرع إليها المدير وقد كانت أصيبت بإحدى هذه النوبات وفي محاولة منه للاطمئنان عليها قال لها: "هل أنت بخير؟"، فأجابته: "فقط أشعر بضغوط كثيرة يرزح تحتها كاهلي".

وبدلاً من أن يتعاطف معها ويدعمها، قال لها: "أنصتي إلي، إننا جميعاً هنا في نفس موقفك، وما أريد أن أعرفه منك هو هل ستقدرين على الوقوف في وجه هذه الضغوط أم لا؟".

فشعرت بأنه كان من الغباء أن تكشف عما يجيش بصدرها، حيث انتظرت منه أن يبدي لها على الأقل نوعاً من التعاطف؛ والآن ها هي ذي تشعر بالمزيد من العزلة في العمل أكثر من ذي قبل.

وأحست دنيس بأنها تحتاج إلى مساعدة متخصصة، ولذا فقط ضربت موعداً مع أحد الأخصائيين النفسيين، وعلى مدار الأسبوع التالي تمكن دكتور وركمان من مساعدتها على تنمية قدراتها لاختبار نوبات الهلع، وفي النهاية تعلمت دينس إحدى الخطط للتكيف مع الوضع، واستطاعت أن تجد لنفسها مكاناً في الشركة الجديدة المندمجة.

والآن، من أي أنواع الضغط الوظيفي تعاني؟ وهل كانت هذه الضغوط طاغية للدرجة التي دفعتك للتفكير في ترك العمل أو أثرت على أدائك وجعلت الآخرين يحكمون عليه بالضعف أو أثرت سلباً على سلوكك في العمل ومع الآخرين بصفة عامة؟ هل بدأت تفكر لتوك في الآثار التي ألقى بها الضغط على حياتك؟ إن أول خطوة تحتاج إليها هي أن تتعرف على الأعراض التي يلحقها الضغط بالمصابين به، والتي سنغطيها في الفصل الأول، ومن خلال هذه المعرفة، ستتمكن من التعرف على الأعراض التي تصيبك، ثم لتبدأ في الإقدام على عمل يخلصك من ضغوطك التي تعاني منها.



ما الضغط؟

لا يتسبب الضغط الوظيفي وحده في إرباك الأشخاص، فهنـاك الكثير مـن الأفكـار والمشـاعر التي قد تنتج عنها تغيرات بدنية.

وإذا كنت لا تعرف كيف تحدد هذه الأعراض، فقد تبالغ في رد الفعل بطريقة تزيد مـن توترك، وحتى يتسنى لك استخدام خطط التكيف، فعليك أن تفهـم أولاً كيـف يـؤثر الضـغط على جسدك وعقلك.

المواجهة أو الهروب

منذ عدة سنوات، كان والتر كانون أول من جذب الانتباه للاستجابة للضغط عـن طريـق المواجهة أو الهروب، فأجسادنا تمر بالعديد من التغيرات عندما نتعرض للضغط، وتعـد هـذه التغيرات جسدك للتعامل مع أي تهديد بالطريقة نفسها التي أعد بها أجدادنا أنفسـهم عنـد مواجهتهم لموقف يهدد الحياة، مثل المواجهة الحادة مع حيوان مفترس، ويستجيب الجسد إما بالدفاع عن نفسه، أو بالهروب من هذا التهديد.

وتمثل القائمة التالية التغيرات الجسدية التي تحدث عنـدما يفـرز جسـدك الأدرينـالين أثناء الاستجابة بالمواجهة أو الهروب وهي:

- تجعل نبضات القلب السريعة الدم يتدفق إلى الأطراف ليعدها للعمل.
- يزيد التنفس السطحي والسريع من حرارة الجسم وأكسدة الدم.
- يبرّد العرق من حرارة الجسم الزائدة.

- تتوتر العضلات لتُعد نفسها للحركات السريعة في أي وقت.
- تضيق دائرة الاهتمام للتركيز فقط على الخطر ومنع التشتت.

عندما تشعر بالتوتر الوظيفي، فإن الاستجابة بالمواجهة أو الهروب تزيد من صعوبة التكيف، وتعوق ضربات القلب السريعة، والعرق، والتنفس السطحي قدرتك على العمل، ويمنعك ضيق أفق الاهتمام من التفكير في جميع الخيارات للنهوض بمهمة صعبة.

إن الاستجابة بالمواجهة أو الهروب هي عمل متطور يعقّد من حياتنا المعاصرة، فلم يخلق الجهاز العصبي لكي يظل في حالة مواجهة أو هروب لمدة أربعين ساعة في الأسبوع، وإذا استمر هذا الضغط، فسيظهر العديد من الأعراض، من بينها:

- الإسهال.
- التبول المستمر.
- تضاؤل تقدير الذات.
- صعوبة في التركيز.
- الكره والعدوانية.
- صعوبة في اتخاذ القرارات.
- صعوبة في التكيف مع ما يشتت انتباهك.
- سرعة الغضب.
- الأرق.
- الشعور بالإحباط.
- طفح جلدي.
- تغيرات في الدورة الشهرية.
- ضعف الشهوة الجنسية.
- تأرجح المزاج.
- زيادة أحلام اليقظة.
- الشعور بعدم الاهتمام بالآخرين.

ويحتاج الجهاز العصبي إلى طريقة ما؛ لإنهاء حالة المواجهة أو الهروب هذه، وفي حقيقة الأمر، فإن جهازنا العصبي يمتلك آليتين لذلك. إرادية ولا إرادية. والآلية الأخيرة تعد "تلقائية" حيث إنها تحدث بدون تحكم في الوعي، وتنقسم إلى قسمين: الجهاز العصبي السيمبتاوي، وهو الذي ينظم عملية الإثارة، والجهاز العصبي اللاسيمبتاوي، وهو ما ينظم عملية الاسترخاء.

ويعد القسم الذي ينظم عملية الإثارة، أو الجهاز العصبي السيمبتاوي، مسئولاً عن الاستجابة بالمواجهة أو الهروب، وعندما يتم شحنه، فإنه ينشط كيمياء المخ، والتي تسمى باسم الناقلات العصبية، وكذلك النوربينفراين والإبينفراين (الأدرينالين). مما يزيد من يقظتك. وينتج عن ذلك سلسلة من الأحداث، منها انتقال الدم من الجلد والكبد والجهاز الهضمي إلى القلب والعضلات والرئتين، ويجعل جسمك يفرز الدهون مثل الكوليسترول والتريقليسرايدز في الدم ويزيد من طاقتك كذلك.

ولأن الكبد يستقبل كمية أقل من الدم أثناء الضغط، فسيظهر العديد من المشاكل إذا كان هذا الضغط مزمناً، وهذا لأن إحدى الوظائف الأساسية للكبد هي تنقية الدم من الكوليسترول. وقد ينشأ عن هذا الضغط المزمن تراكم للكوليسترول في الشرايين (الرواسب الدهنية) ومن ثم، فإن استمرار الضغط لفترة طويلة، يعرضك لخطر انسداد الشرايين، وقد ينتج عن ذلك سكتات دماغية، ومشاكل قلبية.

ويساعدك القسم الذي ينظم عملية الاسترخاء، أو الجهاز العصبي اللاسيمبتاوي، على الشعور بالهدوء والراحة عن طريق إفراز مادة الأسيتلكولين الموجودة في المخ، والتي تضعف من آثار الأدرينالين.

ويؤدي التنشيط الزائد عن الحد للجهاز العصبي السيمبتاوي إلى أعراض تشبه أعراض المواجهة أو الهروب، والتي ينشأ عنها عدد من المشاكل البدنية أثناء العمل. منها:

- **إيقاف الهضم.** يوقف الضغط عملية الهضم؛ لكي يوفر الطاقة، لأن هذه العملية تستنفد الطاقة، وإذا كان هذا الضغط مزمناً، فقد يسبب لك مشاكل معوية.
- **إفراز العرق في الأماكن الباردة.** تحتاج عضلاتك إلى أن ترخي من نفسها أثناء المواجهة أو الهروب، ومن ثم فإنه إذا أصابك التوتر أثناء العمل. فقد تتصبب عرقاً، بالرغم من برودة الجو بالحجرة، مما يجعل الآخرين يتساءلون عما إذا كنت قد أصبت بالحمى.

- **توتر العضلات.** تتوتر عضلاتك في أي وقت تعد فيه نفسك للمواجهة أو الهروب، وستشعر بألم في ظهرك ورقبتك ورأسك نتيجة لذلك.
- **اتساع حدقة العين.** تتسع حدقة العين للسماح برؤية بصرية على نطاق أوسع، ومن ثم ستواجه صعوبة في التركيز على التفاصيل.
- **الارتجاف وانتصاب الشعر.** يتم تكثيف تدفق الدم إلى الأعضاء الحيوية وإبعاده عن الجلد، وقد ترتجف، نظراً لانقباض الأوعية الدموية، فعدم تدفق الدم إلى الجلد يفضي إلى أن يكون هذا الجزء السطحي أبرد.
- **ارتفاع معدل ضربات القلب.** يضخ القلب مزيداً من الدم على نحو أسرع للتأكد من وصوله إلى الأطراف، ولسوء الحظ، فقد يفضي هذا إلى نوبة ذعر.

يمكن أن تحد الآثار النفسية للضغط الذي يستمر فترة طويلة من قدرتك على الأداء في العمل، وهذا يدخلك في دائرة مفرغة؛ حيث إن ضعف أدائك لوظيفتك يعرضك لمزيد من الضغط، فإما أن تواجه مشاكل في أداء عملك، أو يضعك مشرفك تحت المراقبة الشديدة، وحتى تعوض ذلك، فقد تتعجل في محاولة تحقيق المزيد، وإذا تعجلت، فقد ترتكب مزيداً من الأخطاء، أو تتعرض للإصابة في العمل، أو تنجز كثيراً منه دون الجودة المطلوبة، وقد تتعجل الأمور فتوجه تعليقاً سخيفاً وثقيلاً لأحد زملائك في العمل أو أحد مشرفيك وتواجه عواقب ذلك، بالإضافة إلى ما كنت تمر به من قبل من ضغط وظيفي، وقد سمى عالم النفس د.ديفيد لويس، الجمعية الأمريكية للمراقبة النفسية، هذه الأعراض "بمرض التعجل".

ويعاني الكثير من العمال من الضغط بسبب إصرار الإدارة على تعويض ضعف المؤسسة من خلال العمل بجدية أكبر، فيطلب من العمال مضاعفة عملهم والتعامل في نفس الوقت مع شكاوى العملاء الناجمة عن عيوب بالمنتجات والخدمات، وهذا يرجع إلى محاولة تحقيق المزيد من العمل بسرعة أكبر، وموارد أقل.

وكانت أنيتا واحدة من هؤلاء العمال، فقد عملت كفنية في قسم دعم الهواتف الحاسوبية لمدة خمس سنوات، ولكن بعد أن باعت الشركة مئات الحواسب والتي اشتملت برامجها على كثير من العيوب، أدى ذلك إلى سقوط خطوط الدعم من على الشبكة، وقد اهتاج العملاء الذين توجب عليهم الانتظار لمدة ساعة، وبدلاً من زيادة العمالة في خطوط الدعم، طلبت الشركة من الفنيين تقليل المدة التي يقضونها في كل مكالمة، وقد انصاعت أنيتا، وبدأت تتصبب عرقاً وترتجف في نفس الوقت، وظنت أنها أصيبت بالزكام، ولكنها اكتشفت أن

قلبها ينبض بسرعة أكبر، وأن معدل تنفسها قد ارتفع، وقد ازداد الأمر صعوبة، حتى إنها لم تتمكن من التركيز على شاشة الكمبيوتر. وقد توترت عضلات رقبتها، وشعرت أن عليها الإسراع إلى دخول الحمام للترويح عن نفسها أثناء فترة العمل، وأصبحت ترتكب أخطاءً مع العملاء، واتصل البعض برئيسها في العمل يشتكون من ذلك.

وعندما استدعاها المشرف بعد انتهاء نوبة عملها، قررت أن تكون أمينة في الحديث معه، فأخبرته بأنها تواجه صعوبة في العمل بهذه السرعة والحفاظ على الجودة، وقد أدركت أن المشرف إما أن يتركها تمارس عملها بهذه الطريقة حيث لا يتوفر بديل، وإما أن يوافق على أن يتركها تعمل بسرعة معقولة، وعرفت كذلك أن العديد من زملائها في العمل يعانون من مشاكل مشابهة.

ولكونها قادرة على تحديد أعراض وأسباب الضغط، فقد مكنها ذلك من جعل مشرفها في العمل يواجه المشاكل الأساسية، مسديةً لنفسها وللشركة معروفاً، وبدون هذا التحديد، كانت سترجع هذه الأخطاء إلى عدم كفاءتها، بدلاً من إرجاعها إلى الهدف الأساسي، وبإصرارها على أن يواجه مشرفها هذه الحقائق، أوضحت أنه لا يمكن للعمال في خطوط الدعم حل مشكلة الشركة الأساسية بمفردهم.

التحكم وعدم التحكم في الضغط

يقول الباحث النفسي المخضرم هانز سيلي عن الضغط: "إنه لا يمكن تجنبه إلا بالموت". ولكنه أضاف بأن كل شخص يستجيب للتوتر بطريقة مختلفة، فقد ينظر شخص إلى الضغط الوظيفي على أنه تهديد لوجوده، وقد ينظر إليه شخص آخر على أنه تحدٍ وقد تكون أكثر عرضة أو أقل للإصابة به من زملائك في العمل.

وقد جذب سيلي الانتباه لما أسماه "أعراض التكيف العامة"، ليوضح كيف يتكيف الشخص مع الضغط، وقد وصف ثلاث مراحل:

١. الحذر الفسيولوجي.

٢. التكيف مع الضغط.

٣. الإجهاد.

ففي مرحلة الحذر، توضع كل حواسك في حالة استنفار كامل للتعامل مع التهديد الوشيك، أو إنكاره، ويلعب العديد من خواص المواجهة أو الهروب دوراً مؤثراً في هذه الحالة.

وفي مرحلة التكيف تحاول أن تستجمع حواسك الفسيولوجية والنفسية للتوصل إلى حل ما لهذا الضغط. وقد تركز انتباهك على موقفٍ خاص في العمل يزيد من ضغطك الوظيفي.

وتأتي مرحلة الإجهاد عندما تكمل هذه المهمة أو عندما تقلع عنها، وهذه هي مرحلة الانهيار، فبعد مرور فترة على التعامل مع الضغط الوظيفي، قد تجد أنك لم تعد قادراً على استعادة طاقتك للتعامل معه، ويؤدي ذلك إلى إضعاف جهاز المناعة، وقد تُصاب بالزكام.

هناك طرق صحية وغير صحية للتعامل مع الضغط، فأنت تريد من جسدك أن يتكيف معه، بدلاً من أن ينهار، ويوضح الجدول التالي قائمتين مختلفتين تبينان الطرق المختلفة للتعامل مع الضغط الذي يستمر لفترة قصيرة، إحداهما عن التكيف والأخرى عن سوء التكيف.

التكيف	سوء التكيف
• حشد الطاقة.	• نفاد الطاقة، بلادة.
• نشاط متزايد في أوعية القلب.	• انخفاض وزيادة ضغط الدم.
• إيقاف عملية الهضم.	• القرحة، التهاب غشاء القولون المخاطي.
• إيقاف عملية النمو.	• إعاقة ذاتية للنمو.
• إيقاف عملية التناسل.	• انخفاض الشهوة الجنسية، العُنة.
• إيقاف عمل الجهاز المناعي.	• إصابة متزايدة بأمراض البرد.
• شحذ الفكر.	• موت الخلايا العصبية.

جدول ١-١ يتعامل مع الضغط قصير المدى

لقد حاول الباحثون منذ عقود أن يحددوا نمط الأشخاص الذين هم أكثر عرضة لأن يستجيبوا للضغط بطريقة سيئة، ومنذ عدة سنوات مضت قام طبيبا القلب ماير فريدمان وراي روزنمان باختراع مصطلح (النمط أ) وأوجدا صلةً بين نوع معين من النماذج السلوكية (نمط أ) وبين معدل مرتفع للإصابة بأمراض القلب، و(النمط أ) من الأشخاص يميل أكثر إلى العدوانية، ويكون على ما يبدو في عجلة دائماً من أمره، وقد أوضحت الأبحاث أن سلوك (النمط أ) يسهم في الإصابة بالأمراض المتعلقة بالقلب. أما (النمط ب) فهو متكيف وصحي،

فهذا النمط من الأشخاص يأخذ الحياة بسهولة ويسر ولا يبالغ في ردود أفعاله عندما يحدث له هذا الضغط، ولكن يحاول التوصل إلى أهدافه بخطى يسيرة.

ولقد اكتشف الباحثون أن الضغط يمكن أن يسبب ارتفاع مستوى مادة كيميائية في المخ تسمى نورادرينالين، كما يسبب تحفيز بعض المواد الكيميائية لتنتشر في الجسد أثناء عملية تحمل الضغط، وهي جلوكوكورتيكويدز والكروتيزول، وأحياناً ما يشار إلى الكورتيزول على أنه "هرمون الضغط" فهو ينظم عملية أيض الكربوهيدرات وضغط الدم ودرجة حرارة الجسم، في حين أنه يقمع السيتوكاين الذي هو عنصر رئيسي في جهاز المناعة، وهذا هو السبب الذي يجعل من الشائع للأشخاص الذين يعانون من قدر هائل من الضغط أن يصابوا بالبرد، ويمكنك أن ترى سلسلة الأحداث التي تسبب الضغط في الصفحة التالية.

ولأن معظم الناس يجدون مشكلة في التعرف على أعراض الضغط الجسدية، فهم يذهبون للطبيب ليريحوا أنفسهم، ولقد قُدِّر أنه حوالي ٧٥-٩٠٪ من الزيارات التي تتم لأطباء العناية الرئيسية تتم بسبب المتاعب المرتبطة بالضغط.

وها هي بعض الشكاوى السيكولوجية الأكثر شيوعاً، والموجودة في مكتب الطبيب والمتعلقة بالضغط:

- الصداع.
- ألم في الظهر.
- اضطرابات جنسية.
- مشاكل جلدية.
- ضيق في التنفس.
- اضطرابات في الهضم، نتيجة لاضطرابات في المعدة والأمعاء.
- دوار.
- طنين في الأذن.
- إسهال.
- أرق.
- مرض صرير الأسنان أثناء النوم بالليل.

سلسلة الأحداث المسببة للضغط

الضغط المجرَّب

(على سبيل المثال، رئيسك في العمل يخبرك بأن تجتهد أكثر في العمل)

⬇

إدراك حسي للضغط بواسطة مراكز المخ العليا

⬇

المعلومات تسري من قشرة المخ إلى النظام الطرفي (المخ العاطفي)

⬇

ما تحت السرير البصري- هرمون الإطلاق الكوريتكوتروبيك

⬇

الغدة النخامية- هرمون الأدرينوكورتوكوتروبيك

⬇

غدد الأدرينالين

⬇

كورتيزول

⬇

جهاز مناعي لا يعمل بكفاءة

⬇

الإصابة بالبرد

- ألم في الفك.
- ارتفاع ضغط الدم.
- مرض الشريان التاجي.
- القوباء، احتقان في الفم.
- الصداع النصفي.
- القرحة الناشئة عن عسر الهضم.

قد يكون رد فعل جسدك مختلفاً عن رد فعل جسد زميلك، حتى لو كنتما تواجهان نفس الضغوط في العمل، وقد يرجع الضغط الذي تعاني منه إلى مشاكل معدية أو معوية، وتصاب بإسهال وآلام في المعدة وفقدان الشهية، بينما يعاني هو من صداع أو ألم في الرقبة أو

الكتف، وربما تعاني من سيل الأفكار المتسارعة في ذهنك، والقلق الناجم عن ذلك، ويعاني هو من الإحساس بالخدر.

يؤكد د.إسرائيل ود.ليتنور التابعين لـ The American Psychological Association Monitor (ديسمبر ١٩٩٩)، على أن هناك عنصرين مهمين للغاية يحددان ما إذا كان يمكن التغلب على الضغط أو لا، فإذا كان يمكن التنبؤ به والتحكم فيه، فستكون فرص التكيف معه كبيرة، وما لم يكن كذلك، فستصبح بلا حول ولا قوة.

وحتى لو كانت وظيفتك تسبب الضغط بطبيعتها، فهذا لا يعني بالضرورة أنه لا يمكن التغلب عليه، ولكن عندما يفقد العامل حسن السيطرة ويتعذر التنبؤ بالظروف، فإنه يصبح من الصعب جداً التعامل مع هذا النوع من الضغط، وعلى سبيل المثال، كان كارل يعمل كمعاون طبي لمدة عشر سنوات، وبرغم ذلك فخلال العام الماضي تم إيفاده لعمل في جزء من المدينة، تشيع فيه جرائم الشوارع، وفي مناسبات عديدة، وبينما كان يلتقط المرضى الملقين على الأرض في الشوارع نتيجة لإصابتهم بطلقات نارية تم إطلاق النار على سيارة الإسعاف التي كان يستقلها، وأصبح كارل مؤخراً يعاني من صداع شديد الحدة، وألم في الرقبة والكتفين، كما أنه بدأت تنتابه الكوابيس.

ولكي يشعر بالراحة ذهب كارل لرؤية د.ريدي الطبيب النفسي، والذي اكتشف أنه كان يعاني من عرض ضغط ما قبل الصدمة كنتيجة لإطلاق النار عليه، وكجزء من العلاج قام الطبيب بتعليمه تقنيات تقليل الضغط.

وعلم كارل أنه كان قادراً على السيطرة على مستقبله المهني كمعاون طبي، وعندما عاد للعمل بعد أن أخذ إجازة لبعض الوقت توصل إلى اتفاق مع الإدارة أنه أمضى ما يكفي من الوقت في المناطق الموبوءة بالجريمة في المدينة، وأنه يمكنه تأدية عمله بكفاءة عالية كسابق عهدهم به في منطقة أهدأ.

وبمواجهة احتياجه إلى العناية بنفسه، كان قادراً على الاستمرار في نوع من العمل يجده معظم الناس مسبباً للضغط إلى حد كبير، فقد تمكن ثانية من الاستمتاع بتحدي وظيفته حالما استعاد حس السيطرة والتنبؤ. وما لم تتمكن من التنبؤ بالوقت الذي ستتم فيه الأحداث المفضية إلى الضغط، فإنك ستظل دائماً على أهبة الاستعداد لها.

في بعض الأحيان يكون الزملاء في العمل هم مصدر الضغط الوظيفي، وفي كثير من الأحيان يكونون هم الترياق، فهم الذين يمدون لنا يد العون. فكر بإمعان في موقف سيو: كانت تعلم أن ذهابها للعمل يوم الاثنين صباحاً سيكون أمراً صعباً، إذ كان أمامها قدر هائل

من العمل مطلوب إنجازه، وكانت تعلم أن مشرفها في العمل لم يكن ليرسل إليها أحداً من الزملاء لمعاونتها، وبرغم أن المهلة النهائية لإعداد التقرير هي أيام معدودة، إلا أنها كانت واثقة أنه ليس بوسعها إنجاز العمل في الموعد المحدد، وكانت تعلم أنها ما لم تنجز العمل فلن تنتقد فقط، بل إنها ستفشل في فترة الاختبار.

وعندما أوصلت ابنها البالغ من العمر ستة أعوام إلى المدرسة ندمت على أنه كان آخر ما قامت به قبل العودة للعمل، وقد استغرقت قيادتها للسيارة وقتاً أقصر مما كانت تأمل.

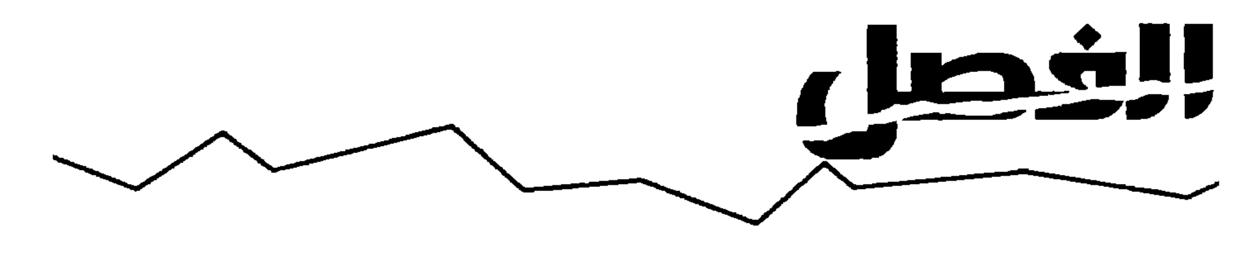
عندما ذهبت للعمل دخلت مباشرة إلى مكتبها، وحينما جلست على كرسيها بدأ قلبها يخفق بشدة، وكانت يدها ترتجف وهي تعمل على الكمبيوتر، وفتحت الملف الذي على وسط المكتب، وبدأت تتصفحه، وكانت يدها رطبة ووجدت صعوبة في فصل الأوراق عن بعضها، ولم تكن تعلم من أين تبدأ.

دخلت آن -وهي إحدى زميلاتها في العمل- عليها المكتب وقالت: "مرحباً سيو، كيف كانت عطلة نهاية الأسبوع؟". وإثر رؤيتها لتلال الأوراق على مكتبها، والتي يتحتم عليها إنجازها، ووجهها الشاحب قالت: "يا إلهي، أيمكنك إنجاز كل هذا العمل وحدك؟".

وأحست سيو بالخجل من نفسها، فهل تخبر آن بما يعتريها من شعور؟ ففكرت في نفسها أن: لا، وأومأت إليها برأسها إيماءة تعني أن: نعم، محاولة ألا تقع عيناها في عينيها، وانتزعت ابتسامة قائلة: "ليست هناك مشكلة". وبدت آن مرتبكة، وقالت: "عظيم، فقط فكرت أن ربما احتجت إلى شيء ما... حسناً على أية حال... أراك لاحقاً". وقبل أن تصرخ سيو منادية عليها "انتظري" كانت آن قد نزلت إلى الرواق، تحيي زميلة أخرى في العمل.

ثم تذكرت أنها وقعت في مثل هذا الموقف من قبل، وبعد عدة أسابيع استجمعت شجاعتها لتطلب العون، وبمجرد تذكرها كيف قامت بحل مثل هذا الموقف شعرت سيو براحة كبيرة، وبدأ قلبها في التوقف عن الخفقان بسرعة، ووجدت نفسها أقدر على التركيز على الملف الذي أمامها، وحددت عدة مهام يمكن أن تتحدث فيها مع رئيسها في العمل، كما حددت مهام أخرى يتحتم عليها القيام بها، ثم هبطت إلى الرواق لتبحث عن آن.

كانت سيو قد جعلت العون والصداقة يفلتان من بين يديها، إلا أنها وكنتيجة لنزولها من عليائها استطاعت التوصل للعون والتماسه، فاكتسبت المساعدة والصداقة اللتين عرضتهما آن.



العرق البارد: التوتر

يعد التوتر أكثر التفاعلات الشعورية شيوعاً تجاه الضغوط الوظيفية، ويتمثل في أكثر أشكاله اعتدالاً في الشعور بعدم الارتياح؛ وفي أكثرها مبالغة، فإنه يظهر في صورة نوبات روع، وجميعنا يعاني التوتر بصوره المختلفة حسب نوعية الضغوط الوظيفية التي نتعرض لها، فأحياناً لا يتجاوز الشعور بالانزعاج، وفي أحيان أخرى يتمثل في شعور بالعجز، ويستعرض هذا الفصل الأنماط المختلفة للتوتر، وما يسعنا القيام به حيالها.

ما التوتر؟

تختلف تجربتك مع التوتر عن تجربة زميلك في العمل، ففي حين أنك قد تعاني أنت من الضعف والتداعيات الصحية، فقد يتمثل التوتر لديه في الإحساس بالغثيان. وغالباً ما يشعر حينها بالخجل الشديد، وإليك أنواعاً مختلفة من الأحاسيس والأعراض المرتبطة بالتوتر:

- الشعور بالضعف أو الدوار أو الغثيان.
- ارتعاش اليدين.
- العرق (دون الإحساس بالحرارة).
- ضيق النفس.
- الخوف من الموت لغير سبب واضح.

- الإحساس بالمصير المهلك.
- الإسهال، والغثيان، والاضطرابات المعدية.
- فقد الإحساس بالأطراف.
- فقد الإحساس في الجلد.
- عدم القدرة على الاسترخاء.
- الشعور بالتوتر والقلق.
- الشعور بالاختناق.
- ضربات القلب السريعة.
- الخوف من الوحدة.
- شدة الخجل.
- الشعور بالعزلة عن جسدك.
- عدم القدرة على التركيز وضعف الانتباه.

وهناك أسباب كثيرة للتوتر، وكي تتعامل معه، عليك أن تحدد أولاً ما إن كانت أعراض التوتر تتصل بسبب محدد لها مثل وظيفتك أم لا.

وما لم تكن شعرت بهذا التوتر قبل أن تصاب بالضغط الوظيفي، فالغالب أن الضغط لديك مؤقت، أو متعلق بالعمل، بمعنى أنك إذا تمكنت من التعامل مع الموقف ومع حالة التوتر الناتجة لديك على النحو السليم، فسيكون بوسعك التغلب عليهما قبل أن يصبحا طبيعةً في شخصك.

ولو ظللت تعاني منه لفترة تزيد عن الستة أشهر بعد تغير الظروف المسببة له، فإنه يتطور إلى نمط جديد دائم، وعندها يصبح صفة عامة وعادة سيئة مستقلة عن السبب الأساسي.

وثمة نوع آخر من التوتر قد ينجم عن الضغوط الوظيفية ويشار إليه بـ "الرهاب" ويعاني المصابون به من التوتر المتصل بنوع معين من مسببات الضغط مثل التحدث إلى الآخرين، وهو ما يسمى بالرهاب الاجتماعي. فإذا كنت مصاباً بمثل هذا النوع من الرهاب الاجتماعي، فقد

تعاني من التوتر خلال مناسبات معينة، مثل الالتقاء بزملاء جدد في العمل أو الاضطرار إلى إلقاء خطاب في جمع من الناس.

والسبيل للتغلب على مثل هذا الرهاب الاجتماعي هو التريض على التأقلم التدريجي مع المواقف الاجتماعية واعتيادها، وكلما أصبحت أكثر اعتياداً على الظهور على الساحة الاجتماعية، قلت ردود الأفعال الناشئة عن الرهاب لديك.

وهناك عرض مرضي آخر يعرف باسم الاضطراب الناشئ عن التوتر العام أكثر تعقيداً، حيث يصعب علاجه، فإذا أصيب به الشخص، فغالباً ما سيعاني من التوتر بصفة دائمة، وقد تراه مستشرياً فيك، أما في العمل، فربما عانيت من الميل إلى المبالغة في رد فعلك تجاه الضغوط الرازحة على كاهلك، وربما صرت تعذب نفسك بخواطر "ماذا لو" على مدار اليوم: "ماذا لو أغلق باب المكتب بمجرد دخولي؟" أو "كيف سأواجه زملائي؟" فإذا كنت مصاباً بالاضطراب الناشئ عن التوتر العام، فربما أخطأت تفسير معاناتك وظننتها ناشئة أساساً عن ضغوطك الوظيفية.

ويختلف الاضطراب الناشئ عن التوتر العام عن الاضطراب المفاجئ والرهاب في أن مثل هذا النوع من التوتر أشبه بالألم المزمن، فقد تظل تعاني منه دون أن يبارحك، وهو مع ذلك أقل حدة من غيره من الأنواع الأخرى، وقد تزداد أعراض الاضطراب الناشئ عن التوتر العام من وقت لآخر حسب الموقف الذي تجد نفسك فيه، فعلى سبيل المثال، قد تشعر بالتوتر على مدار اليوم، وعندما تجد رئيسك في العمل يسير في طرقات الغرفة التي تجلس فيها يبلغ توترك قمته.

وإليك بعضاً من الأعراض الشائعة المصاحبة للاضطراب الناشئ عن التوتر العام:

- الشد العضلي.
- عدم الشعور بالراحة.
- الهياج.
- عدم القدرة على التركيز.
- الإصابة بالإرهاق بسرعة.
- الاضطرابات عند النوم.
- الشعور كما لو كانت هناك كتلة تقف في حلقك.

- كثرة التبول.
- جفاف الحلق.
- رطوبة اليدين.
- ارتعاش الأطراف.

أما النوع الأكثر حدة والذي يخيف الكثيرين منا من أنواع الاضطرابات الناشئة عن التوتر، فهو نوبات الذعر المفاجئ، وخلال هذه النوبات التي يمكن أن تحدث في أي وقت، قد يعاني المرء من حالة طاغية من التوتر، ومثل هذا النوع من الاضطرابات أشبه باستجابة الكر أو الفر، حيث قد تظهر هذه النوبات في العمل أو قد يؤدي التفكير في العودة إلى العمل إلى الإصابة بها، خاصة إذا كان المرء يعاني من ضغوط بالغة في العمل.

منحنى نوبات الهلع

يرى الكثير من المصابين بنوبات الهلع أن هذه النوبات لا مصدر لها، فلو أن المرء يصاب بها في العمل، فربما تنشأ عن شعور بسيط بالتوتر، فعلى سبيل المثال، قد تشعر بدوار، أو تصاب بإسهال وتشعر بيديك كما لو كانت ترتجفان، عندئذ تجد نفسك تقول: "ألا يكفي ما أعانيه من ضغوط وظيفية؟ ها هو ذا جسدي يدب فيه الضعف والوهن". الخطوة التالية تتمثل في الإصابة بنوبات الهلع: "يا إلهي، يتعين علي الخروج من هذا المكان قبل أن أصاب بالجنون"، ويبدو تسلسل الأحداث أشبه بالنحو التالي:

الحالة المسببة للضغط (على سبيل المثال، رؤية رئيسك في العمل).
تطور الأعراض الجسدية (تسارع ضربات القلب، جفاف الحلق، الرجفة).

⬇

الأفكار السلبية (لا يمكنني القيام بهذا الأثر).

⬇

رد الفعل المأساوي ("إنني على وشك الإصابة بنوبة قلبية").

⬇

نوبة هلع شديدة ("ينبغي علي الخروج من هذا المكان في الحال").

كان جيمس رئيساً للطهاة في مطعم يتمتع بسمعة طيبة، وقد انتهى في ساعة متأخرة من بعد ظهر يوم الجمعة من وضع اللمسات الأولى للوجبات التي سيتم تقديمها اليوم والتي توقع

أن يكون الإقبال عليها كبيراً أو شعر بالفخر بما يقدمه من عمل، وهو الشعور الذي تملكه مصحوباً بضغوط راحت تثقل كاهله، فمع الزيادة في عدد العملاء، راح يتساءل عما إن كان بوسعه المحافظة على مستوى الجودة الذي تحظى به الوجبات التي يقدمها أم لا.

وقبل الساعة السادسة مساءً امتلأ المطعم بالرواد، وتكون صف آخر منهم خارجه، وشعر جيمس بضربات قلبه تتسارع، وصار يتنفس بصعوبة، وراحت الأفكار تتصارع في رأسه ووجد نفسه يقول: "لا يمكنني القيام بهذا، فقلبي يخفق بشدة، وأشعر كما لو أنني على وشك الإصابة بنوبة قلبية. ماذا لو رآني أحد وأنا على هذه الحال؟". وراح يجول في المطبخ، محاولاً التوصل إلى ما يمكنه فعله، ومع هجوم طوفان الطلبات بدأ العرق يتصبب من جبينه بغزارة، وبدلاً من أن يتناول المجموعة الأولى من الطلبات بدأت تدور بذهنه فكرة: "أنا غير قادر على العمل، بل أكاد أشعر أنني عاجز عن الحركة، وأشعر بشلل في قدمي"، وتحامل على نفسه؛ كي يصل إلى الباب الخلفي، بحثاً عن متنفس، وبمجرد خروجه من المطبخ بدأت سرعة تنفسه تتهادى، وراح يستعيد تركيزه على المهام التي بين يديه، وفكر في أنه لو أخذ مجموعة قليلة من الطلبات في كل مرة سيتمكن من الانتهاء مما في يده من عمل في ساعة متأخرة من الليل.

ونتيجة لأفكاره الانهزامية المتعلقة بالعرق وتسارع ضربات القلب، تزايد شعوره بالتوتر، وسرعان ما ارتفع منحنى التوتر حتى وصل إلى مستوى خرج عن قدرته على السيطرة عليه، ولقد كان الأفضل له لو أنه اعترف في بساطة بأن أعراض التوتر هذه سوف تنقضي ويتكيف مع الطلبات الجديدة بالتركيز على التنفس، ثم تحويل انتباهه إلى المهام البسيطة؛ مهمة واحدة كل مرة، كذلك فقد كان بمقدوره التركيز على أفكار متكررة ومتعاقبة قائمة على ما هو واقع أمامه مثل:

- "لن أصاب بنوبة قلبية".
- "سأجتاز هذا الموقف الصعب، وسأتخلص من هذه الأفكار الانهزامية".
- "كل ما أحتاج إليه هو أن أتوقف وأتنفس بعمق".

وهناك الكثير من الفصول التدريبية والمجموعات العلاجية التي تعين المرء على التغلب على نوبات الهلع بتعليمه كيفية التخلص منها، وهذه طريقة فعالة، حيث إن أهم المشاكل المرتبطة بنوبات الهلع هي أن الشعور بالتوتر يتزايد لدى المرء عندما يشعر بأعراض هذا التوتر، أي يصبح الأمر هلعاً من الإصابة بنوبات الهلع تلك.

فلتدرك فقط أنه ما من شيء يستحق أن تهلع منه، وستجد نفسك قد تخلصت من نوباته، في كل مرة تنجح فيها في التخلص من نوبة هلع ستجد النوبة التالية أقل حدة، وفي النهاية ستتوقف تلك النوبات.

التخلص من التوتر

منذ أكثر من قرن من الزمان، أعلن الباحث الفسيولوجي إيفان بافلوف، أنه تمكن من إيجاد ارتباط شرطي لدى الكلاب كي تفرز اللعاب عند سماع صوت جرس، وقد تمكن من ذلك من خلال الجمع المتكرر بين الطعام والجرس، وصار يطلق على عملية الاقتران هذه "الارتباط الشرطي الكلاسيكي".

والتوتر لا يعدو عن كونه أكثر من مجرد رد فعل ذي ارتباط شرطي بمثير آخر؛ فبعد الاقتران الأولي بين المثير المسبب للضغط والتوتر، يصاب المرء به بمجرد تعرضه لشيء يذكره بهذا الحادث، فعلى سبيل المثال، قد تعاني من ضغط وظيفي بسبب زيادة أعباء العمل، وقد يؤدي هذا إلى إصابتك بحالة من التوتر مصحوبة باللامبالاة وعدم الالتزام بالعمل بمجرد وجودك بموقع عملك، حتى لو تم التخفف من أعبائه، ويمكنك القول، إن التوتر صار يرتبط ارتباطاً شرطياً بالعمل، وعندما تسير إلى المبنى الذي يقع فيه مكان عملك قد تصاب بحالة من التوتر. فعليك أن تكيف نفسك؛ كي تتخلص من الإصابة بالتوتر في العمل.

وإحدى الطرق التي يمكن من خلالها تحقيق هذا هي الاسترخاء "بالتحكم في الأسباب المثيرة للتوتر" فأنت في حاجة إلى التخلص من حساسيتك للنواحي المثيرة للتوتر في بيئة العمل وجعل تأثيرها عليك إيجابياً أو على الأقل تحييد تأثير هذه النواحي، فأنت ستستبدل مفاتيح إيجابية تبعث على الاسترخاء بتلك المفاتيح السلبية التي تثير فيك التوتر.

ولو أنك تشعر به غالباً بمجرد اقترابك من الباب الأمامي لمبنى العمل، فعليك أن تكيف نفسك مع الباب الأمامي، فيمكنك مثلاً البدء في الحد من استثارة الباب لك بتغير طريقة اقترابك منه. تريض على الذهاب إلى الباب مع التنفس بعمق ومحاولة الاسترخاء، ومع تكرار الأمر ستتمكن من تحييد أثر الباب كمثير محايد.

وبعد أن أصبح الباب مثيراً محايداً، واصل تريضك حتى يصبح الباب مفتاحاً يبعث على الاسترخاء، وبالتالي تكون قد حولت المفتاح السلبي الذي اعتدت منه إثارة نوبات التوتر لديك، إلى مفتاح يبعث على الاسترخاء.

وربما تختار التزود بمفتاحٍ للاسترخاء يمكنك أن تحمله معك أينما ذهبت. حاول اتباع هذه الطريقة، مستخدماً خاتماً تضعه في يدك اليمنى، حيث تطرق عليه بخفة، محاولاً الاسترخاء، وفيما بعد، وعندما تكون في محل عملك يمكنك أن تطرق على الخاتم؛ كي يذكرك بالاسترخاء، وبالتالي يصبح الخاتم "مرساة" للاسترخاء تعيد إليك الإحساس به.

لا تقصر أهدافك على الحد من أعراض التوتر، وإلا كانت أقرب إلى الرباط الضاغط، بل إنك ستكون في حاجة إلى فحص عاداتك، والتخلص من "التفكير السيئ" لديك والتي تتسبب في شعورك بالتوتر.

على أن هناك العديد من الأشراك التي ينطوي عليها التفكير السيئ والتي من شأنها أن تؤدي إلى الإصابة بالتوتر، وجميعها تشترك في نزعتها إلى الحيلولة دون التفكير "فيما ينبغي أن تكون عليه الأمور".

- **البحث عن الكمال:** الأشخاص الذين يرون في أنفسهم أنهم باحثون عن الكمال، يحطون من قدر وجودهم بما يخرجونه من عمل، وبالتالي يدفعون بأنفسهم إلى التوتر. اعترف بأنك إنسان، أي بعيد عن الكمال بمعنى الكلمة.
- **التصلب:** يعاني دعاة الفكر المتصلب من مشاكل تتجاوز اللون الأبيض/الأسود واحتمال ما إذا/أو، والاحتمالات الصحيحة والخاطئة، فهم لا ينعمون أبداً برؤية الظلال التي يحملها اللون الرمادي.
- **هواجس السيطرة:** إن أولئك الذين يشعرون بحاجة شديدة إلى السيطرة الدائمة على مجريات الأمور في حياتهم يعرضون أنفسهم لمواقف صعبة مفاجئة يستيقظون خلالها على حقيقة الواقع، ذلك أننا لا نتمتع بالسيطرة الكاملة على حياتنا؛ فلا كنا كذلك قط ولن نكون، فربما كانت معاناتك من الضغوط الوظيفية ترجع إلى تعرضك لهواجس السيطرة على سير العمل وكيفية أداء زملائك في العمل لوظائفهم.

وتؤثر "الحالة المزاجية" على تفسيرنا للأحداث، وكذلك على ما يمر بنا من أحاسيس، فجميعنا يلقي بياناً لنفسه عما يتعرض له في لحظة معينة، وعندما نعاني من القلق تمر تلك البيانات خلال حالة عقلية يعاني خلالها المرء من التوتر، فتتأثر بها وبالتالي يستديم التوتر، فعلى سبيل المثال، عندما تقول لنفسك: "لا يمكن احتمال الوضع أكثر من هذا" أو "هذا الحال لن ينصلح أبداً". إن هذه العبارات تزيد من التوتر في الواقع.

وللحد منه، فإننا نحتاج إلى استبدال البيانات الذاتية الإيجابية بالبيانات الذاتية السلبية، وهذه البيانات ينبغي لها أن تبنى على الصدق حيال التوتر وحيال الوظيفة التي تشغلها. مثال هذه البيانات:

- لم يسبق أن مات أحد بسبب التوتر.
- يستشعر جسدي التوتر الذي أعاني منه تجاه وظيفة، لكنني سأجتاز هذه الحالة.
- ما من خطبٍ بي.
- يمكنني أن أغرس في ذاتي أساليب أفضل للتغلب على التوتر.
- سأتخلص من هذا التوتر وأعود إلى الحال التي كنت عليها في السابق.
- هذه المشاعر ليست سوى مفتاح يقودني إلى ممارسة تقنيات أخرى تقودني إلى التغلب على التوتر.

وبالإضافة إلى قبول أعراض التوتر للحد من آثارها، فإنك في حاجة إلى التركيز على نواحٍ أخرى في حياتك: أعد توجيه انتباهك، بعيداً عن النواحي التي تستثير منك التوتر، بمعنى أن "تغير الموضوع" فبدلاً من التفاعل مع التوتر تجاه عامل معين في الوظيفة يسبب الضغط، انتقل منه إلى جانب آخر من جوانب وظيفتك، وبإعادة توجيه انتباهك ستمنح لنفسك فرصة تجربة أكثر استجابة لوضعك الوظيفي.

وقد تبدو مسألة إعادة توجيه انتباهك مهمة مستحيلة لو أن عملك يتضمن القيام بمهام مطلوب إنجازها بسرعة كبيرة، وكنت تتعامل مع العامة، لكن لتفكر كيف استطاعت ليلى مواجهة هذا التحدي.

عملت ليلى كموظفة استقبال، وكانت مهمتها الرد على الهاتف، وذلك لمدة خمسة عشر عاما، وخلال العامين الماضيين أصيبت بحالة توتر شديد، فكان صوت رنين الهاتف وتتابع المكالمات يؤلمها ويصيبها بإحباط، فهيأت نفسها للصعوبات التي تواجهها مع كل مكالمة، فقد كانت تشعر بالكلام يقف في حلقها وبسوط من القلق والتوتر يصيبها عندما تجيب قائلة "الهاتف".

أخبرتها زميلة لها -كانت تعاني الأمر نفسه- بكيفية تخلصها من التوتر الذي كان يصيبها بسبب الضغط الوظيفي، بأن تصب اهتمامها على الأنماط المختلفة للأصوات ونبرة كل شخص يطلب المساعدة، فبدأت ليلى في اتباع نصيحتها، وقررت أن تستغل الفرصة

المتاحة لها بالاتصال بمئات الأشخاص، واكتشفت أنها إذا أبدت من خلال نبرة صوتها التلطف تبدو نبرة الشخص الآخر كما لو تغيرت، وبدأت في تغيير نبرة صوتها. وبينما هي تواصل هذه التجربة وجدت أن توترها قل بدرجة كبيرة، وأنه بدلاً من أن تروع نفسها قبل كل مكالمة، فعليها أن تتطلع إلى "تجربة اجتماعية" جديدة تحملها إليها هذه المكالمة.

على أن تطلعها إلى "التجارب الاجتماعية" لم يؤثر سلباً على أدائها في العمل أو يجعلها أقل إنتاجية، بل -وبفضل هذا التحول الذي انتهجته عبر المكالمات الهاتفية- باتت تتقبل الحديث إلى كل شخص يهاتفها على اعتبار أنه مغامرة اجتماعية جديدة.

وهناك طريقة أخرى لإيقاف منحنى التوتر تتمثل في توجيه التركيز إلى شيء خارجي، فإذا اعتراك التوتر، فربما كنت توجه تركيزك إلى مشاعره التي تعتريك، مما يمنعك من التركيز على ما هو مهم، وبإعادة توجيه تركيزك إلى المثيرات الخارجية، يمكنك وقف تصعيد المخاوف التي تزكيه.

فعلى سبيل المثال، بدلاً من التركيز على رعشة يدك وأنت تحاول فتح الباب لدى دخولك مبنى العمل، أو على معدتك المضطربة، وجه تركيزك نحو صوت فتح الباب، وعند جلوسك حاول استشعار المادة المصنوع منها فراش الكرسي، وعندما ترتشف شاياً فكر في الفارق بين مذاق الماء في العمل والمنزل. لاحظ بعناية الألوان التي يرتديها الناس من حولك.

لقد نجحت بريندا في تنمية هذه المهارة لديها، ففي البداية كانت ترى العمل كصراف في بنك وظيفة مرهقة للغاية، وشعرت خلال فترة عملها بالتوتر، وكانت يداها ترتعشان عند إحصاء الفواتير، وترى كل عميل على أنه لص معصوب الوجه يريد السطو على البنك، بل وترى كل عميل يأتي أسوأ من الذي قبله.

فقررت أن تركز انتباهها على وجه كل عميل يأتيها وتبحث عن شيء جذاب في شخصه. لاحظت اللون الأسود المائل إلى الحمرة في شعر إحدى العميلات وكيف أنها تركته ينساب على أذنها، وآخر ذا لحية صغيرة أدنى ذقنه أضفت عليه طابعاً مميزاً، وراحت تجرب هذا الأسلوب بصفة يومية، في كل يوم كان شعورها بالتوتر يقل، وسرعان ما قررت أنها تمتلك قدرة على قراءة حياة الآخرين من خلال مراقبة تصرفاتهم، ومنذ ذلك الحين لم يعد التوتر سوى ذاكرة بعيدة، وها هي ذي تتطلع الآن إلى كل تعامل جديد.

فبتحويل انتباهها عن ذاتها بعيداً عن متطلبات العميل تمكنت من تحييد تأثير توترها، وبذلك من تحويل ما كان يمثل مصدر ضغط إلى مصدر ثراء.

إن المبدأ الإرشادي العام هنا هو تعلم سلوك يصير مقروناً بالتوتر ويصير ملازماً له.

أسباب التوتر غير ذات الصلة بالضغط والأسباب المتعلقة بالنواحي الطبية والعقاقير المخدرة

قد تؤدي الكثير من الظروف الطبية السيئة إلى الإصابة بأعراض أشبه بالأعراض المصاحبة للتوتر، فمثلاً تدلي الصمام التاجي يصيب نسبة تتراوح من ٥ إلى ١٥٪ من السكان، وتقريباً ٥٠٪ من هؤلاء الأشخاص يكونون مصابين بآلام في الصدر، وعجز عن التنفس، وخفقان شديد لعضلة القلب، فإذا عانى شخص مصاب بتدلي الصمام التاجي من مثل هذه الأعراض دون أن يعي مصدرها، فربما تعامل مع هذه الأعراض الفسيولوجية على أنها نوبات هلع ناتجة عن الضغوط التي يعانيها في العمل.

فإذا كنت تعاني من ظروف صحية تشترك أعراضها مع أعراض التوتر، فعليك أن تعالج هذه الظروف، فيما يلي قائمة ببعض الظروف الصحية ذات الصلة بالشعور بالتوتر:

- ورم الغدة الكظرية.
- نقص السكر في الدم.
- قصور في الغدة الدرقية.
- فرط نشاط الغدة الدرقية.
- أعراض ما بعد الارتجاج.

كذلك قد تظهر أعراض التوتر نتيجة لمؤثرات أيضية أو سامة، إما لتناول أنواع مختلفة من المركبات الكيماوية، وإما التعرض لها، مثل:

- التعرض للسموم الطبيعية مثل الهيدروكربونات والزئبق وثاني أكسيد الكربون.
- انتهاء مفعول الكحول أو الباربيتوريت أو البنزودياربينز.
- نقص الماغنسيوم أو فيتامين ب$_{١٢}$ أو البوتاسيوم أو الكالسيوم.

والبعض قد يعاني من نقص السكر ولا يعرف أن أعراض التوتر لديه ترجع إلى انخفاضه في الدم، فإذا انخفض السكر لديك إلى أدنى من ٥٠ ملليجرام لكل ملليلتر وكنت تعاني من نقصه في الدم، وقد تصاب بـ:

- الشعور بالتوتر لغير سبب.
- الرعشة.
- الغثيان.
- الهياج.
- سرعة ضربات القلب.
- صعوبة التركيز.

وهذه الأعراض عادة ما تظهر خلال ثلاث ساعات بعد تناول الطعام، فإذا كنت تعاني من نقص في نسبة السكر في الدم ولم تتناول حلوى كافية أو عصير محلى بالسكر خلال ثلاث ساعات من تناول الطعام، فقد تشتد أعراض التوتر لديك.

كذلك عادة ما يعاني الذين يتلقون علاجاً لظروف طبية سيئة، من التوتر، حيث يكون لكثير من الأدوية أعراض جانبية والتي تسبب أعراض التوتر، ولسوء الحظ، فإن الطبيب العام لا يحذر مريضه من هذه الآثار، وكذلك قد تتجاوز جرعة الدواء مما يكون له تأثير الإصابة بالتوتر، وفيما يلي بعض العقاقير المسببة لأعراض ترتبط بالتوتر:

- أدوية الأزمة (الربو).
- الأدوية المضادة لاحتقان الأنف (الاسبراي).
- الكثير من الأدوية المضادة للاحتقان.
- الستيرويدات.

حاول أن تتحدث مع صيدلي أثناء شرائك الأدوية، وعادة ما يعرف الصيادلة الأعراض الجانبية للكثير من الأدوية، ولتقرأ دوماً التعليمات المدونة على النشرة الداخلية لزجاجة الدواء.

وتتضمن الكثير من المهن مهيجات بيئية تزيد الظروف الصحية سوءاً، فإذا كنت تعاني من ظروف صحية تتفاقم لنواحٍ مرتبطة بعملك، فأنت بالخيار بين ترك العمل أو الحد من هذه النواحي التي تزيد حالتك الصحية سوءاً.

لقد اختار بيل الاستمرار في العمل، وكان يعمل لمدة عام واحد كمحصل رسوم عند نوبري جولدن جات، لكنه لاحظ أنه خلال ساعة من استلام نوبته في العمل يصاب بضيق

في التنفس وسرعة في نبضات القلب، فظن أنه مصاب بحالة ربو أو بدأ في استخدام الاسبراي المزيل للاحتقان، مما أثر في زيادة حدة أعراض التوتر لديه. وبدأت يداه ترتعشان كلما مدهما لتحصيل الرسوم، فظن أن الوظيفة غير مناسبة له وتثقل كاهله بأعباء ثقيلة، وبدا اعتداده بذاته يضمحل، فذهب إلى طبيب نفسي والذي أخبره أن كلاً من عوادم السيارات والاسبراي المزيل للاحتقان قد تسببا في الأعراض التي يعاني منها، وهكذا توقف عن استعمال الاسبراي في الحال، وزاد من فتحات التهوية في مقصورة تحصيل الرسوم، ثم بادر بارتداء قناع، على الرغم من سخرية بعض زملائه، وسرعان ما عاد إليه الشعور بذاته التي افتقدها في الفترة السابقة.

ولو أن بيل لم يكن قادراً على اتخاذ خطوات حاسمة وعملية لحماية نفسه من النواحي الضارة لعمله لما استطاع أن يحافظ على وظيفته، وربما لا يكون هذا الخيار متاحاً لك، وإذا لم يكن كذلك، فلتفكر في صحتك على أنها أهم كثيراً من الوظيفة، فالاعتناء بها وإحداث التغييرات الصحيحة سيضمن لك ألا تصاب بتوتر لا سبب له، والذي من شأنه أن يزيد ضغوطك الوظيفية سوءاً.



الفصل ٣

معنويات منحطة: الاكتئاب

إن الاكتئاب أمر شائع بين الذين يعانون من الضغط الوظيفي، ويمكن أن ينهك الجسم على نحو أكبر مما يتعرض له منه نتيجة للقلق، فكثير ممن يعانون من الاكتئاب لا يدركون إلى أي مدى قد نال منهم حتى يؤدي إلى خلل وظيفي، وعلى ما يبدو فهم غير قادرين على إيجاد الدافع الذي يتطلبه الأمر للتخلص منه، ومن ثم فإنه من الأهمية بمكان أن تكون قادراً على تحديد أعراضه:

- التعب.
- ضعف الشهوة الجنسية.
- الحزن.
- التفكير السلبي.
- استيقاظ في الصباح الباكر.
- الأرق أو الأرق المفرط.
- الشعور بقلة الحيلة أو بعدم القيمة.
- سرعة الغضب أو الإثارة.
- فقدان سريع في الوزن.
- فقدان الشهية.
- الشعور بميل "للابتعاد عن الآخرين".

- العزلة الاجتماعية.
- حالة مزاجية مكتئبة.
- صعوبة في اتخاذ القرار.
- الشعور كما لو كان الجميع ضدك.
- موقف كئيب تجاه المستقبل.
- الملل من كل شيء.
- الهوايات السابقة لا تجلب أي سعادة.
- أفكار تدعو إلى الانتحار.

إذا ألمت بك أحد هذه الأعراض، فقد يكون من الضروري أن تذهب لطبيب متخصص، ولو أنك تفكر في الإقدام علي الانتحار، فرجاءً اتصل بمركز الصحة العقلية المحلي على الفور، ولكن إذا كنت واحداً من الغالبية العظمى ممن يعانون من الاكتئاب، فيمكنك أن تفعل الكثير لتساعد نفسك على الخروج من الرمال المتحركة.

الخروج من الرمال المتحركة

الأمر المثير للسخرية أنك إذا كنت أحد أولئك الذين يعانون من الاكتئاب، فإنك تتصرف بطريقة تجعلك تغوص على عمق أكبر بداخله، فقد ترغب في الانعزال عن الآخرين، تؤجل التدريبات ولا تأكل، وربما تقول لنفسك: "إنني لا أستطيع ممارسة التدريب" أو "لا أمتلك الطاقة التي تمكنني من أن أكون مع الناس" أو "أفقد شهيتي في تناول الطعام" أو "إن فكرة تناول الطعام تصيبني بالغثيان"، وإذا انعزلت عن الناس اجتماعياً وامتنعت عن التدريب ولم تأكل، فستصبح أكثر اكتئاباً.

إذاً ماذا عليك أن تفعل؟ ولو أردت الحد من اكتئابك، فسيكون عليك فعل أشياء لا ترغب في فعلها، كأن تبدأ بإرغام نفسك على تناول الطعام، والوجود مع الناس وممارسة بعض التدريبات، ومحاولة الذهاب للتمشية أو الذهاب إلى صالة الألعاب الرياضية قد تكون أمرا صعباً في البداية، لكن النتائج الجيدة ستتوالى عليك بعد فترة قصيرة من المبادرة بهذا، وإرغام نفسك على تناول الطعام أمر غاية في الأهمية، فالطعام هو دواء العقل.

غالباً ما يقول الناس إنهم يسدلون الستائر في منـازلهم لكـونهم: "لا يريـدون أن يـدخل العالم إليهم"، ومن الواضح أنهم لا يعرفون أن مستويات الضوء المنخفضة مرتبطة بالاكتئاب، وهذه ليست نتيجة قائمة على فكرة أن إزاحة الستائر تعني أنك منفتح على العالم الخارجي ولكنها حقيقة بيوكيميائية.

يلتقط مخ الإنسان إشارات من قرنية العـين تتعلـق بمـا إذا كـان الجـو مظلمـاً أم مضـيئاً بالخارج، وإذا كان مظلماً، فستفرز الغدة الصنوبرية هرموناً يطلـق عليـه ميلاتـونين، ليرخـي أعصابك ويجعلك تخلد للنوم، وبرغم ذلك فإن الميلاتونين هو هرمون يشـبه كـثيراً في تركيبـه الكيميائي هرمون السيروتونين، وعندما تكون هناك زيادة مفرطة من الميلاتونين، فإنه يتنافس مع هرمون السيروتونين الذي ينخفض معدله، ومن هنـا نعلـم أن هـذا الانخفـاض ذو ارتبـاط وثيق بالاكتئاب.

هذه الآلية تظهر نجاحـاً في حالـة الأشـخاص الـذين يعـانون مـن الاضـطراب التـأثيري الموسمي (SAD) وهؤلاء الأشخاص غالباً ما يجدون أنفسهم أكثر اكتئاباً خلال فصول السـنة التي يكون فيها عدد ساعات النهار أقل، وهناك عدد كبير نسبياً من أناس من شمـال غـرب الولايات المتحدة أو شمال أوروبا يعانون مـن (SAD) بسـبب السـماء المكفهـرة وأيـام الشـتاء القصيرة، ولقد دهشت من عدد المرات التي أخبرني بها أحد المصابين بالاكتئاب والتي أدرك خلالها مدى اكتئابه بعد أن تعرض مرات كثيرة لضوء الشمس.

وخلال فترة الضغط الـوظيفي عليـك أن تبـذل كـل مـا بوسـعك لتجنـب الاكتئـاب. أزح الستائر واقض ما استطعت من وقت خـارج المنـزل، وزد مـن مـرات تعرضـك لضـوء الشـمس الطبيعي.

وقد أصبح الناس مكتئبين كـذلك لشـعورهم بـالعجز عـن قهـر الضـغط الـوظيفي، بـرغم محاولاتهم للتغلب عليه والتي باءت بالفشل، وقد استحدث د.مارتين سيلجمان مـن جامعـة بنسيلفانيا مصطلحاً جديداً وهـو "العجـز المعلـوم مسـبقاً" ليصـف طريقـاً شـائعاً للغايـة نحـو الاكتئاب، وهذا النوع من العجز يحدث عندما يجري الشخص محاولات متكررة ليغير موقفاً ما وبرغم ذلك لا يحدث شيء، وفي ظل هذه الظروف، فهناك احتمـال كـبير بـأن يتملـك الاكتئـاب منك. وأحد الأمثلة التقليدية لامرأة يسيئ زوجها معاملتها، وقد تحاول هذه المرأة تجربة عدة طرق مختلفة لتغيير الموقف "تحاول أن تجعله يـرى النـور" ولكنهـا ستفشـل دائمـاً وسـيكون الاكتئاب هو نتيجة حتمية.

ما لم يكن موقفك في العمل يبدو وأنه سيطرأ عليه أي تحسن برغم جهودك لتغييره، فستشعر غالباً بقلة الحيلة والاكتئاب، وكما تكتشف المرأة المتزوجة أنها لا يسعها تغيير ما عليه زوجها، فإن الطريقة الوحيدة لتشعر بتحسن هي أن تتركه، وقد تحتاج أنت أيضاً لاتخاذ نفس القرار بشأن وظيفتك، ولحسن الحظ فأنت لست متزوجاً من عملك.

كي تتغلب على الاكتئاب:

- اعمل على حل المشكلة، على سبيل المثال، ضع أهدافاً قصيرة المدى.
- زد من النشاطات المثمرة والتي تمنحك المتعة. ابحث عن التسلية بالذهاب إلى السينما، أو حفلة موسيقية، أو استكشاف نشاطات خارجية.
- تعلم كيف تكون واثقاً مما تقوله، خذ فصولاً في التدريب على ذلك.
- تبادل وجهات النظر حول الأفكار غير العقلانية.

الاكتئاب والتفكير

إن كيفية تفكيرك ذات تأثير هائل على ما تشعر به، فالاكتئاب يزداد "بأخطاء التفكير" وخلال الثلاثين عاماً الماضية تم تحديد العديد من أخطاء التفكير الشائعة:

- **فكر مستقطب:** أسود أو أبيض، الجميع أو لا شيء، جيد أو سيئ، رائع أو قذر. هذه هي الكيفية التي يفكر بها الشخص ذو الفكر المستقطب في موقف معين، وبسبب ضغطك الوظيفي الحالي، فقد تشعر أن وظيفتك هي أكثر ما يسبب ضغطاً يمكن تصوره، لذا فإنك تجدها مثيرة للاكتئاب.
- **الإفراط في التعميم:** إذا أخذت إحدى الحوادث التعيسة التي حدثت لك في العمل وسارعت إلى تكوين استنتاج عن الوظيفة برمتها، فإنك حينئذ تفرط في التعميم. على سبيل المثال، قد يقول لك زميلك شيئاً وقحاً في يوم ما، وهذا على الرغم من أنه لم يكن وقحاً معك من قبل، فأنت الآن تعتقد أنه شخص وقح تماماً وتجد أنه من الأمور الباعثة على القلق وجودك بالقرب منه.
- **التشخيص:** قد تفسر أي نظرة أو تعليق يصدر من زميل لك في العمل على أنه شيء سلبي، فإذا مر بك رئيسك في العمل –وهو شارد الفكر– ولم يكلف نفسه عناء

تحيتك، فتجد نفسك تفسر الأمر على أنه إهانة شخصية، وتجد الضغط الوظيفي يتزايد لشعورك بأنك عديم القيمة في عيون الآخرين.

- **قراءة الذهن:** ربما تفترض أنك تعلم ما يدور بخاطر زملائك في العمل، وخلال اجتماع المدير بالموظفين تجد أن المشرف يحث الموظفين على الاجتهاد أكثر في العمل، وعلى الفور تفترض أن كل زملائك يعتقدون أنك لا تنهض بوظيفتك على الوجه الأكمل.
- **ما ينبغي وما لا ينبغي:** ربما تضع لنفسك قواعد صارمة لا تلين (ما ينبغي وما لا ينبغي) فلا تسمح لك تلك القواعد بأي قدر ضئيل من المرونة، كي تتكيف مع بيئة العمل المعقدة في حاضرنا.
- **المأساوية:** ربما تنظر إلى أي حدث على أنه مأساة هائلة أو دلالة تقود إلى مأساة.
- **المنطق العاطفي:** ربما تبني آراءك على كيفية شعورك، فإذا كنت تشعر بالاكتئاب، فإن معظم أفكارك عن العمل ستكون سلبية.

وكل أخطاء التفكير هذه تعدك؛ كي ترى النواحي السلبية فقط في وظيفتك، وبتبنيك لأي من هذه الأخطاء، فإنك بذلك تحد من خياراتك، وسترى على الدوام الحياة في العمل على أنها مقدر لها الفشل.

لو أن وظيفتك قد تغيرت حديثاً، فعليك أن تتجنب الأفكار السلبية، فالأفكار السلبية ستصيبك بالاكتئاب وتحد من قدرتك على التواؤم مع التغييرات في إطار وظيفتك، وقد وقع برنارد في هذا الفخ، فخلال الأشهر القليلة الماضية كان يراقب مبيعاته وهي تتهاوى وبرغم أن زملاءه في العمل كانوا يعانون من نفس الانخفاض، إلا أنه شعر بأن انخفاض المبيعات الخاص به مثل استنزافاً للمتجر، وعندما أخذ يتساءل بينه وبين نفسه: "هل ينبغي عليَّ أن أستقيل لأجل المتجر؟"، أصبح متجهماً، وسريع الغضب، ولا يبالي بالآخرين. تحدث برنارد لزوجته عن المشكلة المستعصية التي تجابهه واقترحت عليه أن يلتقي بزملائه في العمل، وفي البداية رد قائلاً: "لا يمكنني التحدث إليهم، سأبدو غبياً أمامهم!"، وعندما أمعن التفكير في الأمر أدرك أنه لن يخسر شيئاً، ومما فاجأه أنه عندما تحدث إليهم اكتشف أنهم تنتابهم كذلك نفس المشاعر السيئة بشأن مبيعاتهم المنخفضة، فشعر براحة كبير آنذاك واقترح عليهم أن يعملوا معاً؛ ليضعوا خطة للتسويق لمنتجات المتجر.

إذا كان برنارد قد تقوقع على نفسه ولم يتحد الأفكار السلبية، لأصبح الاكتئاب والضغط الوظيفي اللذان يعاني منهما أسوأ، ولكن لتحديه معتقداته تلك بالتحدث إلى نظرائه اتيحت أمامه مجموعة جديدة تماماً من الخيارات.

والأفكار الواقعية يمكن أن تحاصر الأفكار السلبية، وهذه الأفكار الواقعية تتعامل مع الضغط الوظيفي، على سبيل المثال:

- يمكنني التكيف مع الوظيفة.
- سأستغرق يوماً في كل مرة.
- إنني أبذل أقصى ما في استطاعتي وهذا كل ما في وسعي.
- يمكنني قبول شخصيتي على ما هي عليه.

ما لم يكن بوسعك الاعتراف أو الثناء على ذاتك لأجل إنجازاتك في العمل، فلا تشك أن الآخرين كذلك أيضاً، وهذا لا يعني أنه ينبغي عليك أن تظهر الغطرسة أو التفاخر بسبب إنجازاتك، وبيت القصيد هو أنه باعترافك بإنجازاتك داخلياً، فإنك لن تشعر بالحاجة الدائمة إلى البحث عنها في عيون الآخرين.

كن نشطاً

إن الطريقة المثلى لعلاج الاكتئاب هي العمل، فالتراخي يؤدي إلى مزيد من الاكتئاب، وعليك أن تزيد من علاقاتك الاجتماعية وتنخرط في نشاطات مثمرة وممتعة، ودائماً ما يقول المكتئبون: "إننا نشعر بالوحدة، أو الفراغ"، وقد يشكون من أنهم إذا فعلوا ما تلتمسه منهم فقد ينجزونه بدون اهتمام.

وهم يشكون كذلك بأنهم يفتقرون إلى العلاقات الاجتماعية، ومن الشائع أن تسمع من يقول: "إنني لا أريد أن أظهر الفرح وأتكلف ما ليس من طبعي".

وإذا شعرت بالذنب لأنك تريد أن تلقي بالمسئولية على أصدقائك وأقربائك، ففكر مجدداً، فلا يلزمك أن تخبرهم بمقدار اكتئابك من وظيفتك، فيكفي مجرد كونك معهم.

وهناك شعار للبرنامج المكون من اثنتي عشرة خطوة تقضي بأن "تتظاهر بالشيء حتى يتسنى لك القيام به"، وبمعنى آخر، فإن الانخراط في هذه الأنشطة سيساعدك على

الانطلاق، حتى إن اختلست خمس دقائق من الإحساس بالمتعة بعد قضاء ثلاث ساعات مع أصدقائك، فستكسب الكثير مجاوزاً مرحلة الانعدام التام لهذا الإحساس، وهذا أفضل من المكوث في المنزل والرضوخ للاكتئاب.

وتعد العلاقات الاجتماعية أمراً ضرورياً، إذ إننا كائنات اجتماعية، وإذا انزويت عن الآخرين عند شعورك بالاكتئاب الناتج عن بغضك لبعض الناس، فسينتج عن ذلك فراغ، وتجنب الشعور بمزيد من الاشمئزاز والاكتئاب.

وبدلاً من أن تقطع علاقاتك مع الآخرين، فعليك أن تستغل العلاقات الاجتماعية التي لديك، حتى وإن كنت لا ترغب في ذلك، واعتبر هذا التفاعل مع الآخرين "علاجاً اجتماعياً". وإن كنت لا تشعر بالرغبة في الاتصال بصديق لك، قم بهذا العمل الحاسم! وستشعر بالارتياح على المدى البعيد بعد قضاء بعض الوقت مع الآخرين.

وقد اتضح أن الأشخاص الذين يتمتعون بعلاقات اجتماعية واسعة النطاق يعيشون فترة أطول، ويتعافون بسرعة، ويقل معدل إصابتهم بالمرض عن الذين لا يتمتعون بهذه العلاقات، وينطبق ذلك على التعافي من الضغط الوظيفي، وتساعدنا العلاقات الاجتماعية على الشعور بأن شخصاً ما يريدنا ويقدرنا ويقبلنا.

وقد أظهرت الدراسات المتعاقبة أن من يشعرون بالوحدة والعزلة يصابون بالأمراض العقلية أكثر من غيرهم، وخاصة مرض الاكتئاب.

ومن خلال زيادة علاقاتك الاجتماعية، ستقلل من تعرضك للإصابة بأمراض عقلية.

والنقطة الجوهرية هي أن المكوث في المنزل والعزلة الاجتماعية سيجعلان من شعورك بالاكتئاب أمراً مستمراً، وترتبط الوحدة بمستويات أعلى من الاكتئاب، وجهاز المناعة المستهلك والانتحار. إن علاقاتك الاجتماعية ستساعدك على بناء الدعم العاطفي لمنع الاكتئاب.

ويثير التهديد بالتسريح عن العمل مشاعر الاكتئاب والعزلة الاجتماعية، وهذا ما حدث مع كارول، فقد كان لها العديد من الصداقات إلى أن تم تهديدها بالتسريح عن العمل، فأصيبت بالاكتئاب والانسحاب من علاقاتها مع أصدقائها، وبالرغم من أن الكثيرين قد طلبوا منها الحضور إلى حفلات العشاء والغداء، إلا أنها رفضت، وقالت لنفسها: "إنني لا أريد أن أثقل كاهل الآخرين بمشاكلي، وقد شعرت بمزيد من الاكتئاب عندما جلست في غرفتها والستائر مسدلة، وقد عكفت على مشاهدة التليفزيون لساعات ووجدت نفسها تنخرط في البكاء عند رؤية منظر يوحي بالتعاسة، وأخيراً، أصيبت بالإحباط بسبب رفضها، وبدأت

تتمشى وتتصل بأصدقائها، وفي الوقت الذي سمحت فيه لنفسها بقضاء بعض الوقت مع أصدقائها، شعرت بتضاؤل هذا الاكتئاب، وأخيراً، امتلكت القدرة على اتخاذ القرار بخصوص الأماكن التي تبحث فيها عن العمل إذا تم تسريحها.

ولو داومت كارول على عزلتها الاجتماعية، لزاد اكتئابها، ولكنها أخرجت نفسها من هذا الاكتئاب عن طريق قضاء بعض الوقت مع أصدقائها، وساعدتها العلاقات الاجتماعية على العودة إلى العمل.

وإذا ما انخرطت في النشاطات الاجتماعية التي تمتعت بها في الماضي فستتذكر هذه الأوقات من حياتك التي لم تعانِ فيها من الضغط الوظيفي، وعن طريق إرغام نفسك على التمتع بالهوايات القديمة، حتى ولو لدقائق معدودة، فستجد من هذا الاكتئاب، وهذه المشاعر، وإن كانت غير كافية، يجب أن يتم استغلالها أتم استغلال.

ولا تخدع نفسك قائلاً: "سأبدأ في ممارسة الأشياء المتعة عندما أشعر بالتحسن"، ولتستغل هواياتك القديمة لتحفيز نفسك على البداية، وهذا ما قام به فريد، فبعد أن سرح عن العمل في إعداد خطوط الأنابيب، غاص في الاكتئاب.

وقد أخبر زوجته وأصدقاءه بأنه يفضل الوحدة، وقرر الذهاب في رحلة صيد مع صديقه ميتس، وعندما اتصل ميتس لكي يحدد ميعاداً للمرة القادمة، مكث فريد في المنزل وشعر بمزيد من الاكتئاب، وأخيراً، طلبت منه زوجته أن يتصل بميتس، وبمجرد أن بدأ الخروج في رحلات الصيد، أعاد الهواء النقي والصحبة الحميمة إليه روح التفاؤل، وبدأ البحث عن عمل جديد في غضون أسبوع.

وإذا انتظر فريد حتى ينجلي اكتئابه قبل الذهاب في رحلة الصيد مرة أخرى، لطال هذا الاكتئاب، فقد أمدته رحلات الصيد بطريقة تمكنه من إخراج نفسه من مستنقع الاكتئاب.

وإذا ما انخرطت في نشاط مثمر، فستشعر بقيمتك وفائدتك، ودائماً ما يشعر المصابون بالاكتئاب الناتج عن الضغط الوظيفي بالدونية، والشروع في نشاط مفيد للآخرين أو العمل على تحقيق أهدافك سيعزز فيك الثقة بالنفس والشعور بالاستقلال.

وقد تحط بعض الوظائف من شعورك بالأهمية، وخاصة لو أن رئيسك في العمل مقل في المدح ومكثر في الذم، ووجدت "بيتي" نفسها في هذه الورطة كذلك.

فقد عملت كمساعد إداري على مدار الأربع سنوات الماضية عند صاحب عمل لم يقدر عملها بالقدر الكافي. وشعرت بعدم القيمة وبدا تقديرها لذاتها يتضاءل أو أصبحت تذرف الدمع سريعاً وتشعر بالقنوط.

وقد حاولت صديقة لها على مدى سنوات إقناعها بالتطوع لتقديم الطعام في دار المشردين المحلية، وشعرت "بيتي" بأنها مجهدة ولا يمكنها القيام بذلك، ولكن عندما سألتها صديقتها في المرة القادمة، وافقت لاقتناعها بحاجتها لإخراج نفسها من هذا التدهور المستمر، وقالت لنفسها: "سوف أرى ما سيسفر عنه ذلك"، ومما أثار دهشتها أن هذه التجربة زادت من طاقتها، وبدأت تشعر بأهميتها وبأن شعوراً قوياً بالعطف يتملكها، فقد أصبح ما مرت به في العمل أمراً ثانوياً وقررت طلب الانتقال إلى مكان آخر.

وبذلك فقد ساعدت نفسها عن طريق بذل العون للآخرين، وأحيت الجوانب الكامنة في نفسها واستردت ما سمحت لمشرفها في العمل بأن يسلبه، فزادت معنوياتها وأصبحت قادرة على المضي قدماً في حياتها.

وقد ثبت أن جماعات العون ذات تأثير صحي نافع، فالأشخاص الذين يقدم إليهم آخرون –وخاصة ممن تم معالجتهم من أمراض السرطان والقلب وإدمان الكحول– العون يتعافون بمعدل أسرع ممن يستمرون في عزلتهم، وما إن حدث هذا مع المصابين بهذه الأمراض، فتخيل ما يمكن أن يحدث مع الضغط الوظيفي.

وتقدم جماعات العون الكثير لمن يعانون من الضغط الوظيفي، ولأن معظم هؤلاء يشعرون بالوحدة والعزلة، فتعد هذه الجماعات فرصة لتعويض الحرمان الاجتماعي.

ومن الشائع أن يقول البعض: "لماذا أنا؟ لا أحد يفهم ما أعاني منه"، وتؤكد جماعات العون هذه على أن أفرادها ليسوا بمفردهم، فقد عانى آخرون مما عانوا منه، وتجعل هذه الجماعات أفرادها يشعرون "بأن الناس يفهمونهم".

وقد سمعت على مدار السنوات الماضية الذين ينتمون إلى جماعة من يعانون من الضغط الوظيفي يقولون: "نحن نشعر بالوحدة، وكأن أحداً لا يفهمنا، ومما يشعر بالراحة أن ترى الآخرين يفهمون مشاعر من يعانون من الضغط الوظيفي، إننا لم نعد بمفردنا".

وسنبين من الفصل الرابع وحتى الفصل السابع كيف يمكن للغذاء، وتعاطي الأشياء الضارة، والدواء، والأعشاب، والصراع الإنساني أن تؤثر على الاكتئاب، وأثناء مواجهتك لهذه القضايا، ضع نصب عينيك النشاطات والإرشادات التالية عند التعامل مع الاكتئاب الناتج عن الضغط الوظيفي، حاول أن تقوم بالآتي:

- التدريب اليومي.
- تناول وجبة متوازنة وتجنب السكر.

- تجنب الكحول.
- وسّع من قاعدة العون الاجتماعي.
- جدد أو ابحث عن نشاطات جديدة.
- ذكر نفسك بما حققته في العمل.
- تمسك بمعتقداتك الروحية.
- إذا كنت ستشاهد التليفزيون أو الأفلام، فشاهد الكوميديا أو برامج الترفيه.
- ضع لنفسك أهدافاً صغيرة وكافئ نفسك عند تحقيق أي منها.

الحالة الصحية والعقاقير وأسباب الاكتئاب الأخرى غير الناجمة عن الضغط

هناك العديد من أسباب الاكتئاب، وقد تشعر بأن الضغط الوظيفي هو الذي يزيد من اكتئابك، ولكن من الحصافة أن تستبعد أي أسباب أخرى، وفي حقيقة الأمر، فهناك العديد من الأمراض الجسدية التي ارتبطت بالاكتئاب، انظر الجدول رقم (٣-١).

• فقر الدم (أنيميا).	• التصلب المتعدد.
• مرض كشنج (Cushing).	• قصور الدرقية.
• مرض السكر.	• أعراض من قبل الطمث.
• التهاب الكبد الوبائي.	• التهاب المفاصل الرثياني.
• قصور القلب الاحتقاني.	• داء الزهري.
• السل.	• ذأب.
• الربو.	• بولينا الدم.
• تكاثر وحيدات النواة في الدم.	• التهاب القولون التقرحي.
• الإيدز.	• سوء التغذية.
• مرض أديسون.	• الزكام (الأنفلونزا).

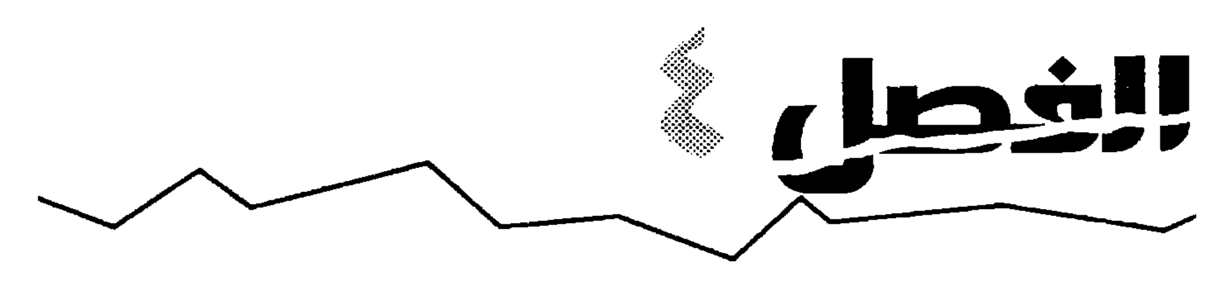
جدول ٣.١ يبين الأمراض التي تسبب الاكتئاب

وإذا كنت تعالج من مشكلة صحية أخرى، فقد تنتج عن هذا العلاج آثار سلبية من بينها الاكتئاب، فالدواء ليس سحراً، بمعنى أنه لا يؤثر فقط على المنطقة المقصودة بالعلاج، فمثلاً، لو أنك تعاني من ارتفاع في ضغط الدم؛ فقد يصف لك الطبيب المعالج عقار أندرال، وهو إن كان يقلل من ضغط الدم، إلا أنه يزيد من الاكتئاب، وقد رأيت مرضى يتناولون عقار أندرال أو عقاراً شبيهاً، ولم يخبرهم أحد أنه قد يسبب الكثير من الآثار الجانبية من بينها الاكتئاب، ويحتوي الجدول رقم (٣-٢) على بعض العقاقير التي عادة ما تسبب الاكتئاب.

عقاقير علاج القلق	ديازيبام	فاليم
	كلورديازبوكسايد	لبريم
	لورازيبام	أتيفان
عقاقير علاج الرعاش	ليفودوبا	دوبار
عقاقير علاج التوتر المفرط (ضغط الدم المرتفع)	بروبرانولول	أندرال
	ميثيلدوبا	ألدومت
	ريزيربابن	سيرباسل، ساندرل
حبوب تنظيم النسل	كلونيدابن	كاتابريز
الإستيرويد القشري وهرمونات أخرى	بروجيستسترون	أنواع عديدة
	إستروجين	كورتون
	الكورتيسون الخلي	إيفيكس، مينريم، فيمست
	إستروجين	ليبو-لوتن
		بروجيستاسرت، بروليوتن
	بروجيستسترون	

جدول ٣. ٢ العقاقير التي تبعث على الاكتئاب

وسواء تفاقمت مشاعر الاكتئاب أم لا تبعاً لحالتك الصحية أو للأدوية، فعليك أن تحد من هذه المشكلة بمساعدة طبيبك، حتى يتسنى لك الخروج من هذا المستنقع، حتى وإن كنت مكتئباً وتظن أنه لا يمكنك القيام بذلك، فليس هناك ثمة طريق آخر إلا إذا كنت ترغب في ألا يفارقك الشعور بالإرهاق مطلقاً، فعليك أن تأخذ بزمام المبادرة وتقوم بالأشياء التي تخرجك من هذا الاكتئاب في النهاية.



كيفما تأكل تكن

ربما يؤدي الضغط الوظيفي إلى فقدان الشهية، فإني قد رأيت على مر السنوات الماضية أناساً تعرضوا لضغط وظيفي مما قلل هذا من قابليتهم للطعام بشكل ملحوظ، فقد يكون الطعام هو آخر ما يفكر فيه الإنسان إذا ما وقع تحت ضغط مدير يعذبه ويضايقه باستمرار، أو إذا كان يعاني من مطالب وأعباء كثيرة في عمله، وربما يظن أن الطعام نوع من الترف يتناوله الإنسان في أوقات أفضل من ذلك، إذ يقول لنفسه: "أعلم أن عدم الأكل أمر ضار، ولكنني لا أشعر بمذاقه"، أو قد يقول: "ربما يكون من الأفضل أن أفقد شيئاً من وزني على أية حال، وإنني لسوف آكل عندما أشعر بتحسن". علاوة على ذلك فقد تسوء الحالة إن لم يحافظ هذا الشخص على نظام غذائي متوازن، كما أن الاحتفاظ بذلك النظام المتوازن يحسن من قدرته على التعامل مع الضغط الوظيفي.

فإذا تعرض الإنسان لضغط وظيفي، فيكون من الصعب أن يحتفظ بنظام غذائي متوازن، وربما يصعب التصديق بأن الغذاء السيئ قد يسفر عن زيادة الاستياء من الضغط الوظيفي، وإذا أردت الاحتفاظ بحالة مزاجية جيدة وأفكار صافية، فعليك أن تتناول ثلاث وجبات متوازنة يومياً، ويكون آخر ما تلجأ إليه هو التغاضي عما يحدث لك في العمل والمبالغة في رد الفعل الناتج عن تقلبات المزاج وتشوش الأفكار.

حافظ على توازنك

إن الإنسان كائن حي وما يأكله يؤثر على الكيمياء الحيوية لديه ووظائف عقله بشكل كبير، ونظراً إلى أن العقل هو أكثر أعضاء الجسم استنفاداً للطاقة، فإن إحداث أي تغيير في

عادات الأكل سوف يؤثر على قدرته لإنجاز مهامه بصورة تامة. وما يتناوله من طعام يعتبر وقوداً لعقله، فإذا حرم من هذا الوقود، فسوف تقل قدرته على الإدلاء بأفكار متوازنة، وتتزايد حدة الضغط الوظيفي بسبب تشوش الأفكار واضطرابها والمبالغة فيها.

ليس الأكل وحده بكافٍ، فما يأكله الإنسان يؤثر في كيميائية عقله الحيوية تأثيراً كبيراً، كما تعمل الأحماض الأمينية التي بمعظم أنواع الطعام على إعاقة المركبات الكيميائية للمخ، والتي أشرنا إليها باسم الناقلات العصبية، فبدون إمداد كافٍ يصل إلى تلك الناقلات لا يستطيع المخ تأدية وظائفه بشكل متوازن أو إنتاج أفكار وانفعالات متوازنة، وتلعب هذه الناقلات دوراً رئيساً في وظائف المخ، ونحن نعلم أن هناك على الأقل أربعين نوعاً مختلفاً منها بالمخ ولكن لا يوجد مفهوم محدد لها.

وتتشكل الناقلات العصبية تبعاً لتكوين الأحماض الأمينية التي يحصل عليها الجسم أثناء تناول الطعام، فعلى سبيل المثال ثمة حمض أميني يسمى غلوتامين–إل، يوجد في بعض الأطعمة كاللوز والخوخ. ويتعود الجسم على استخدام هذا الحمض لتكوينه في الناقلات العصبية GABA، ولكل ناقل عصبي وظيفة معينة، و GABA مسئول عن تهدئة حالة الإنسان المزاجية، انظر الجدول (٤–١):

الحمض الأميني	الناقل العصبي	الآثار
تربتوفان-إل	سيرتونين	يحسن من النوم، وتهدئة الحالة المزاجية
غلوتامين-إل	GABA	يقلل من الاضطراب والتوتر العصبي
فينل آلانين-إل	دوبامين	يقلل الغضب ويزيد الشعور بالسعادة
فينل آلانين-إل	نوربينفراين	يزيد الطاقة والشعور بالسعادة والتذكر

جدول ٤.١ وظائف الناقلات العصبية

الأحماض الأمينية هي وحدات بناء البروتينات، وهناك أنواع مختلفة من الأطعمة تحتوي على تلك الأحماض، ويوضح الجدول (٤–٢) الأطعمة الغنية بثلاثة منها.

تربتوفان-إل	فينل آلانين-إل	غلوتامين-إل
• الديك الرومي	• الفول السوداني	• البيض
• اللبن	• الفول الأخضر	• الخوخ
• القمح المطحون	• بذور السمسم	• عصير العنب

• بذور اليقطين	• الدجاج	• كمثرى التمساح
• جبن خالي الدسم	• الزبادي	• عباد الشمس
• اللوز	• اللبن	• جرانولا
• فول الصويا	• فول الصويا	• البسلة

جدول ٤. ٢ الأطعمة الغنية بالأحماض الأمينية

لقد وجد أن الضغط العصبي يعمل على استنفاد فيتامين ب، وفيتامين ج، وكذلك البوتاسيوم من الجسم، لذا فمن الأفضل في مثل هذه الحالة تناول أطعمة غنية بتلك العناصر كما يمكن استخدام أقراص الفيتامينات.

وليست أهمية الفيتامينات في بناء الجسم فحسب، فعندما يحرم منها الإنسان قد يتعرض إلى نقص القدرة على التفكير، وفي الجدول (٤-٣) ستجد بعض العواقب الكبرى التي تنتج عن نقص فيتامين ب.

نقص فيتامين ب-١	نقص فيتامين ب-٢	نقص فيتامين ب-٦	نقص فيتامين ب-١٢	نقص حمض الفوليك
• قلة الانتباه	• الارتعاش	• عصبية الانفعال	• بطء التفكير	• مشاكل بالذاكرة
• التعب	• الكسل	• التوتر	• اختلاط ذهني	• التوتر
• الاضطراب الانفعالي	• التوتر	• الاكتئاب	• مرض نفسي	• الكسل الذهني
• سرعة الانفعال	• الاكتئاب	• ضعف العضلات	• تهتهة	
	• مشاكل بالعينين	• الصداع	• ضعف الأطراف	
	• الضغط العصبي	• وخز في العضلات		

جدول ٤. ٣ نقص فيتامين ب

تؤثر الفيتامينات على كيميائية العقل بشكل مباشر، حيث يؤثر فيتامين ب مثلاً على تكوين ناقلات عصبية معينة:

- فيتامين ب-٦ يلزم لتكوين الدوبامين من خلال أحماض الفينل ألنين والتيروسين.
- فيتامين (ب-١) يلزم لتكوين الناقلات العصبية GABA.

وهناك عدة مصادر طبيعية للفيتامينات، ويوضح الجدول (٤-٤) الأطعمة التي تحتوي على فيتامين ب كمصادر طبيعية له.

ب-١	ب-٢	ب-٦	ب-١٢	حمض الفوليك
• دقيق الشوفان	• الكبدة	• بذرة القمح	• البيض	• الجزر
• الفول السوداني	• الجبن	• الشمام	• الكبدة	• الخضراوات ذات الأوراق الداكنة
• نخالة القمح	• السمك	• الكرنب	• اللبن	• الشمام
• الخضروات	• اللبن	• البيف	• البيف	• القمح بأنواعه
• الخمور	• البيض	• الكبدة	• الجبن	
	• الخمور	• الذرة بأنواعها	• الكلية	

جدول ٤. ٤ مصادر فيتامين ب

ويصاحب النظام الغذائي السيئ زيادة المشاكل الصحية، فلو أنك تعاني منها لدى تعرضك لضغط وظيفي، فسوف تزيد تلك المشاكل وطأة هذا الضغط، والعلاقة بين النظام الغذائي السيئ والمشاكل الصحية تمنع الجسم من امتصاص الفيتامينات والمعادن المهمة التي تساعد الإنسان على التعامل مع الضغط الوظيفي.

وقد وجد أن الضغط العصبي يؤثر على نسبة الكوليسترول في الجسم، ونظراً لتسبب ارتفاع الكوليسترول في زيادة المخاطر الصحية على القلب، فينبغي على الإنسان مراقبة النسبة التي يتناولها من تلك المادة، وهناك نوعان من الكوليسترول وهما: كوليسترول عالي الكثافة (HDL)، وكوليسترول منخفض الكثافة (LDL)، ويعمل الكوليسترول (HDL) على التخلص من النسبة الزائدة منه في جدار الشرايين، بينما ينشأ كوليسترول (LDL) في تلك الشرايين، وعلى الرغم من أنه لا يمكنك الحصول على كوليسترول (HDL) فقط من الطعام لأنه يتكون في الجسم، إلا أنه يسعك التحكم في كمية الدهون التي تتناولها وتؤثر في نسبته، وقد وجد أن الدهون المشبعة تزيد من كوليسترول LDL وكثرة الدهون غير المشبعة تزيد من كوليسترول HDL، لذا فينبغي عليك تجنب الأطعمة التي تحتوي على LDL لصالح الأطعمة التي تحتوي على HDL:

الأطعمة الغنية بالدهون المشبعة	الأطعمة الغنية بالعديد من الدهون غير المشبعة
الزبد	زيت العصفر
اللحوم	زيت السمسم
صفار البيض	زيت فول الصويا
زيت جوز الهند	السمك
زيت النخيل	
اللبن كامل الدسم	

فعند التعرض لضغط وظيفي قد يفقد الإنسان الرغبة في تناول الطعام، وهذا هو ما حدث لساندي.

فبعد أن انقطعت عن العمل في شركة كهرباء في بريطانيا، واجهت صعوبة في إيجاد عمل دائم، لذا حاولت كسب بعض المال بالعمل كسكرتيرة بصفة مؤقتة، وظلت تتنقل من مكان لآخر، ولكنها كانت تتوقع دائماً أن ترسل إليها الشركة طلباً لعودتها إليهم في اليوم التالي، وكأم أرملة، فكثيراً ما ينتابها القلق ألا تكفيها النقود خلال الشهر، وبدأت تفقد شهيتها للطعام ثم قررت ألا تأكل؛ حتى توفر المال لأسرتها، مما أدى إلى قلة التركيز لديها وأيضاً مشاكل بالنوم، ونتيجة لذلك كانت ساندي تقع في بعض الأخطاء الكتابية أحياناً، مما يدفع مدير الموقع الذي تعمل به إلى انتقادها بشدة، وأخيراً، تم نقلها إلى مكان آخر، ولكن أوصاها مشرفو المكان بأن "تراجع ما تقوم به من عمل".

شعرت ساندي بالذل وأصبحت أكثر قلقاً من ألا تجد عملاً آخر في الأسابيع المقبلة، كما اقتنعت بقلة الخيارات وغموض المستقبل أمامها، وذات مرة خرجت ساندي يوم السبت مع صديقة لها لتناول الغداء خارج المنزل، وأقنعتها تلك الصديقة بالذهاب إلى مستشار مهني في أحد معاهد الانتساب بالمدينة، وإلى جانب وضع خطة جديدة لإيجاد عمل دائم، فقد أقنعها هذا المستشار بتناول ثلاث وجبات يومياً، وممارسة التمرينات الرياضية بانتظام، وبالتدريج شعرت بالأمل يعود إليها من جديد، وبعد شهر من ذلك استطاعت إيجاد وظيفة دائمة.

ولو لم تعدل ساندي من نظام غذائها لواجهت صعوبة في التعامل مع ضغط العمل، ومن ثم نتساءل: "ما هو الغذاء المتوازن؟"، لقد أوصى كل من متخصصي التغذية والأطباء واللجنة الصحية المختارة للتغذية واحتياجات الإنسان بالإرشادات التالية:

- تناول المزيد من الفاكهة والخضر.
- استبدل بالأطعمة المصنعة من الدقيق الأبيض أطعمة تحتوي على دقيق مركب مثل دقيق القمح الأسمر.
- قلل من تناول اللحوم الحمراء.
- قلل من استهلاك البيض والزبد والمرجين.
- قلل من تناول الأطعمة الملحة.
- استخدم اللبن والجبن قليل الدسم، بدلاً من كامل الدسم.

زد من قوتك أو أنقصها

قد يشعرك تناول الأطعمة المصنعة من السكر بالسعادة لدقائق معدودة، ولكن هناك ثمن كبير لهذا الشعور الغامر، فلا يصل الشيء للكمال حتى يدركه النقصان، وإليك الطريقة التي تتم بها تلك العملية: يفرز البنكرياس مادة الأنسولين التي تتوازن مع نسبة السكر المرتفعة، لذلك فبعد ارتفاع نسبة السكر بسرعة تنخفض طاقة الإنسان أو تنهار، بعبارة أخرى، بدلاً من الرجوع إلى مستوى الطاقة التي يشعر بها الإنسان قبل ارتفاع نسبة السكر، فإنها تنخفض إلى ما دون النسبة الأساسية، ومما يزيد المشكلة سوءاً انهيار الطاقة عن طريق الشعور بعصبية المزاج، مما يؤدي في النهاية إلى الاكتئاب.

يعد السكر من المواد الكربوهيدراتية الخالصة التي لا تحتوي على معادن أو فيتامينات، أو حتى إنزيمات للمساعدة في عملية الهضم، فعند استهلاك المواد السكرية بالجسم تستنفد معه مواد غذائية مثل فيتامين ب، وكما ذكر من قبل فإن نقص هذا النوع من الفيتامينات يؤدي إلى العديد من المشاكل مثل القلق والاكتئاب وصعوبة التركيز.

فإنه لمن العادي أن يزداد الضغط العصبي لدى من يستهلكون كميات كبيرة من السكر، بالإضافة إلى الشعور بالخروج عن المألوف، وهؤلاء الذين يمتنعون عن تناول السكر يصيبهم التوتر ويواجهون صعوبة في التركيز.

قد رأيت العديد من المرضى الذين يفرطون في تناول الأطعمة السكرية مثل الكعك والحلوى المغطاة بالشيكولاته يشكون من أنهم يواجهون صعوبة في النوم ومصابون بالقلق والاكتئاب، وعندما أطلعتهم على الآثار السيئة للسكر الزائد أقلعوا عنه مما أشعرهم بالراحة.

وربما تظن أنه يلزمك زيادة الطاقة لمواجهة الضغط الوظيفي، وقد تشعر بالإرهاق والحاجة إلى بعض منها لاستكمال اليوم، لذا فإن الحلوى والكعك والصودا تمنحك دفعة سريعة لذلك، ولكنك بالطبع تدفع ثمن هذا وهو أن يزيد وزنك.

وقد مرت "فران" بهذه التجربة، فخلال الجهود التي بذلتها للبحث عن وظيفة وجدت نفسها تعتمد على تناول الأطعمة السكرية. فقد كانت تصطحب معها بعض الحلوى لتمدها بالطاقة خلال ساعات النهار، مما أدى إلى شعورها بالتعب والقلق والاكتئاب ثم تطور الأمر، فأصبحت تعاني من نوبات ذعر، وبعد أن أوصيتها بالامتناع عن تناول الأطعمة التي تحتوي

على السكريات عاد إليها نشاطها، حيث وصل إلى أعلى مستوى، كما صفت حالتها المزاجية وخمد ذعرها تماماً.

ولو استمرت فران في الاعتماد على الحلوى لزيادة طاقتها، فلربما أصبحت أكثر اكتئاباً وما تحملت ضغط البحث عن عمل، ولربما تأخر هذا البحث بسبب اكتئابها الشديد.

الملح

يعد الملح الزائد في الطعام وسيلة ضارة للتعامل مع القلق كذلك، فالشخص الذي يستهلك كميات كبيرة منه يتخلص جسمه من البوتاسيوم، مما يترتب عليه زيادة القلق.

ويرتفع ضغط الدم لدى هؤلاء الذين يقعون تحت ضغوط كثيرة، أو الذين يتحاملون على أنفسهم، كما يكون للملح نفس المفعول، إذ أنه يزيد من ضغط الدم نظراً لاحتباس السوائل داخل الجسم، مما يزيد من الضغط على القلب والدورة الدموية، كما يرتبط ارتفاع ضغط الدم بشعور الفرد "بالخروج عن المعتاد".

فإن كنت ممن يعالجون من الضغط المرتفع، فقد يوصف لك عقار مثل بروبرانولول الذي لا يعمل فقط على خفض الضغط، وإنما يشعرك بالاكتئاب، فماذا لو أن ارتفاع ضغط الدم مشكلة صحية يمكن تجنبها، حيث تعقد من قدرتك على مواجهة الضغط الوظيفي؟ وإن كنت تعاني من ارتفاع ضغط الدم الذي يمكن التغلب عليه عن طريق تغير أسلوب الحياة كتقليل كمية الملح التي تتناولها، إذاً فيمكنك تجنب الآثار المحيطة لأدوية فرط ضغط الدم.

النيكوتين

بعض الناس يدخنون أو يعودون إلى التدخين إذا ما تعرضوا لضغط وظيفي، ومما يدعو للدهشة أن مادة النيكوتين تزيد من هذا الضغط، فبالرغم من أن الإنسان يشعر بحالة من الهدوء في بداية الأمر، إلا أن مفعول تلك المادة ينشط ولا يهدأ، نظراً لأن أعضاء الاستقبال المدمنة لتلك المادة بالمخ تترسخ فيها النيكوتين، وحقيقة، فإن النيكوتين يزيد من معدل التنفس وسرعة ضربات القلب وذبذبات المخ وهرمونات الضغط. كما يعمل التدخين على زيادة كوليسترول LDL، وتبعاً لما ذكر من قبل فإن هذ النوع من الكوليسترول يزيد من مخاطر أمراض القلب مثل ارتفاع ضغط الدم الذي يساعد على زيادة الضغط العصبي.

الكافيين (المواد المنبهة)

تعمل مادة الكافيين (المواد المنبهة) على استنزاف فيتامين ب (خاصة الثيامين) وزيادة هرمونات الضغط، وتناولها بكميات كبيرة يجعل الجسم في حالة من الضغط والتنبه التام، لذا فإن تناول قدر معين من المشروبات المحتوية على مادة الكافيين يشبه تناول قلق خالص، ويوجد الآن تشخيص لمرض يسمى التسمم بالقهوة، فإذا استهلك الإنسان ما يزيد عن ٢٥٠ ملليجرام من الكافيين (٢-٣ فناجين من القهوة، انظر الجدول ٤-٥)، فإنه يتعرض لمجموعة من المشكلات الآتية:

- عصبية المزاج.
- عدم الراحة.
- الإثارة.
- احمرار الوجه.
- درر البول؛ إحساس الفرد بالتبول طوال الوقت.
- اضطرابات بالمعدة.
- انتفاضات عضلية.
- أفكار وكلام مشوش.
- عدم انتظام القلب أو سرعة نبضاته.
- فترات من عدم التعب.
- الأرق.

مصادر متعددة لمادة الكافيين

المصدر	الكمية بالملليجرام
القهوة (٨ أوقيات)	
حقن	٨٨-٢٨٠ (على أساس درجة تحميصها)
مقطرة	٢٧-٦٤
أقراص منبهة	١,٦-١٣
الشاي	
أسود	٤٥-٧٨
أخضر	٢٤-٥٦
ديلونج	٣٠-٦٤
شاي عالي الجودة	٤٥-٥٦

شاي جاهز	٤٠-٥٨
مشروبات باردة (١٢ أوقية)	
جولت	٧٠
ماوينتين ديو	٥٥
مياه غازية	٣٠-٤٥
دكتور بيبر	٣٠-٤٥
الكاكاو والشيكولاته	
شيكولاته مخبوزة	٨-١١٨
حلوى بالشيكولاته	٥-٣٥
لبن بالشيكولاته	١-١٥
قطعة شيكولاته مستطيلة	٤
كاكاو (٨ أوز)	١٦-٥٦
العقاقير الطبية	
أباندرين	١٠٠
أناسين	٣٢
أسبرين	٣
أكوا-بان	١٠٠
أكوا-بان ماكس	٢٠٠
برومو- سيلتزر	٣٢
كافرجوت كوب	١٠٠
كوري بان-دي	٣٠
دارفون	٣٢,٤
ديكستريم	٢٠٠
دياتيك	٢٠٠
دريستان ديكونجستانت	١٦,٢
درادين-فورت	٣٠
إيكسدرين	٦٥
إيمبرين	٣٢
فيرونال	٤٠
ميجرال	٥٠
ميدول	٣٢
نودوز	٣٢
سوما كومبواند	٣٢
فانكويتن	٣٢
فافرين	٢٠٠

جدول ٤. ٥ مصادر شائعة تحتوي على الكافيين

إذا كنت تعاني من خمس أو أكثر من تلك المشاكل الحية السابقة، فعليك التوقف عن تناول المواد التي تحتوي على مادة الكافيين، وإن كنت تعاني من هذه الأعراض وأنت في نفس الوقت تتناول كميات كبيرة من الكافيين (المواد المنبهة) فقد تكون تلك المشاكل الصحية ناجمة عن تناول المنبهات وليس عن الضغط الوظيفي، وقد يتوافق تناول المواد المحتوية على الكافيين مع قدرتك على مواجهة الضغط الوظيفي، نظراً للقلق الذي يتمخض عن ذلك الضغط.

وقد يفضي إدمان مادة الكافيين إلى افتقاد الراحة، ونوبات من الذعر، وإسهال، وآلام بالمعدة، وسرعة ضربات القلب، ورنين بالأذن، وارتعاش. وعند التوقف عن تناول تلك المادة تحدث صدمة للإنسان المدمن لها، حيث تسبب الصداع والإرهاق وصعوبة التركيز.

ويزيد الكافيين من مستوى نشاط الناقلات العصبية الدوبامين والنوربينفراين، حيث يرتبط الأخير ارتباطاً وثيقاً بالأدرينالين، فعندما تستهلك كميات كبيرة من الكافيين فقد تشعر بأنك مشحون بمادة الأدرينالين.

وقد وجد أن مادة الكافيين تعمل على تقليل مستوى الأدينوسين، وكذلك فاعلية الناقل العصبي الذي يساعد الإنسان على الهدوء، ويشبه الكافيين –في تركيبه الكيميائي– الأدينوسين، وتحول الأعضاء المستقبلة له في المخ دون امتصاصه، ومن ثم فإن تناول كميات كبيرة من المواد التي تحتوي على الكافيين –خاصة بعد الظهر أو في المساء– قد يزيد من الأرق وقلة النوم، كما وجد أن الكافيين يثبط من النوم العميق (المرحلة الرابعة من النوم)، تلك المرحلة التي يحصل فيها الإنسان على قدر كبير من الراحة، كما تزود المرحلة الرابعة جهاز المناعة بالطاقة، فأولئك الذين لا يصلون إلى هذه المرحلة في نومهم عادة ما يصابون بنزلات البرد ويستيقظون دون أن يشعروا بالراحة الكافية.

ويحد الكافيين من سرعة حركة العينين خلال النوم، وكذلك من النوم المتقطع الذي تتخلله الأحلام، وقد ارتبط النوع الأول من النوم بزيادة التوتر وصعوبة التركيز في اليوم التالي، فعليك أن تفكر في الأحلام كمصدر جيد للتنفس عن العدوانية عند المرور بضغوط وظيفية، فلا تضيع تلك الفرصة للتنفيس عن المشاعر التي بداخلك.

وإذا تناول الإنسان القهوة في الصباح على معدة فارغة، فسوف يواجه العديد من المشاكل، فإذا ما أسقط وجبة الإفطار، فسوف تقل قدرته على التفكير ويفقد استقرار المشاعر، ولا تظهر آثار القهوة التي يتناولها الإنسان على معدة خاوية على الفور. وإنما

تستغرق حوالي ساعة أو ساعتين بعد تناولها، فيشعر عندئذ بصدمة، وقد يواجه صعوبة في التركيز بشكل أكبر مما لو تناول الإفطار، فإذا ما فعل هذا، فإنه يستهلك احتياطي الطاقة المخزون في خلاياه الدهنية والتي تتوفر في أوقات الحرمان مثل فترات الصيام أو الجوع، فعندما تقل تلك الطاقة يصبح الفرد أكثر استنفاداً لها، وربما يشعر بأنه قد حرر من قيود القلق.

وجدير بالذكر أن هناك بعض المشروبات الباردة التي تحتوي على الكافيين، وبعبوة كل منها من أربع إلى خمس ملاعق صغيرة سكر؛ وفضلاً عن أنك تتناولها إلى آخر نقطة وتمتص ما بها من كافيين، فإنها تلحق بك كذلك آثار السكر السيئة.

فإذا تناول الإنسان كمية كبيرة من المواد التي تحتوي على الكافيين والسكر في حين أنه لا يأكل ثلاث وجبات متوازنة يومياً، فسوف يقلل هذا من قدرته على مواجهة الضغط العصبي، وعند وقوعه في ذلك الفخ فقد يشعر باحتياجه إلى مزيد من هاتين المادتين.

وهذا هو ما حدث لتيم، فخلال الشهور القليلة الماضية، شعر بأنه يحتاج إلى "دفعة أقوى" لاستكمال اليوم، وتبعاً لعمله كمدير تأمين قانوني، فكثيراً ما كان يتعرض لضغوط أثناء موسم الذروة لشراء المنازل، ولم يكن هذا الموسم شيئاً عارضاً، حيث وجد نفسه في نهاية اليوم وقد أنهكت قواه، فكان يذهب إلى مكتبه في وقت مبكر لمواجهة ضغوط العمل الزائدة، وعادة ما كان يسقط وجبة الإفطار ويضع إناء قهوة بمكتبه، مما أدى إلى تصاعد شعوره بالعصبية والتشتت حتى الساعة الحادية عشرة صباحاً، فيتناول عندئذٍ كعكة محلاة، فيشعر بتحسن حالته لمدة خمس وأربعين دقيقة، ولكن سرعان ما تزداد عصبيته وتشتته بصورة أكبر من تلك التي كانت قبل الساعة الحادية عشرة صباحاً.

وقد وجده زملاؤه متوتراً ومندفعاً، نتيجة تعرضه لحالة من الإسهال وعدم الراحة، وما لبث أن عانى من قلق حاد وأحياناً ما يباشر العمل وهو مجهد، فضلاً عن مجافاة النوم، وعندما توضع على مكتبه مجموعة جديدة من الملفات تنتابه حالة من الذعر، وعندئذ يتوقف عن العمل ويتوجه إلى الخارج ليلتقط أنفاسه.

وأخيراً ذهب إلى طبيب غير متخصص يطلب منه وصف ما يسمى "الأدوية المهدئة للأعصاب"، فقد كان تيم مبختاً حين صادف طبيباً متمكناً ذا ضمير أرسله إلى الطبيب النفساني درميلو، فعندما أخبره تيم بأنه يشرب آنية للقهوة كل يوم كي يستطيع استكمال يومه تعجب بشدة وبدلاً من أن يصف له عقاراً طبياً طلب منه تناول ثلاث وجبات يومياً وألا يتناول أكثر من قدحين من القهوة في اليوم.

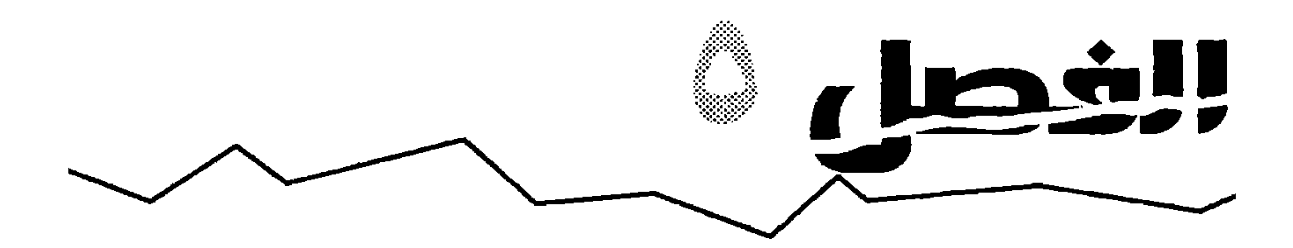
وبعد يومين من الإقلاع عن تناول المواد التي تحتوي على الكافيين مع الشعور بالصداع والتعب، بدأ يشعر بتحسن قدرته على التركيز وحالة من الهدوء، كما وجد نفسه أقدر على العمل من أسبوع مضى.

وإذا مررت بتجربة تيم، فلتنوحُ نحوه في تعديل نظام غذائك، ولتتناول ثلاث وجبات متوازنة بشكل يومي، وقلل من السكر والكافيين.

وإن كنت تعاني من مشاكل صحية كبرى، فسيتدهور جسدك، كما أن النظام الغذائي السيئ لا يزيد من وحشة المرض فحسب، بل يحطم قدرتك على مواجهة الضغط الوظيفي أيضاً.

وإن كنت بديناً أو لديك أية مشكلات صحية، فقد تقل قدرتك على مواجهة ذلك الضغط، وهكذا تبدو أهمية السيطرة على المشاكل الصحية للتمكن من أداء العمل على نحو أفضل، ولن يضرك ذلك في شيء.

لذا عليك أن تنظر إلى النظام الغذائي كأساس لبناء جسدك والذي تظهر من خلاله المهارات الفائقة، وبالتخلي عن نظام غذائي متوازن تفشل الخطط المحكمة التي يضعها الإنسان مثلها في ذلك مثل بيت من الورق، فما تأكلة هو ما يتحكم فيك.



الحد من تعاطي المخدرات وتناول الكحول

لقد ازداد تعاطي المخدرات والكحول في مكان العمل في السنوات الخمس والعشرين الماضية، ومثّل ذلك مشكلة عويصة، مما حدا ببعض المنظمات إلى أن تجري اختبارات عشوائية لاستبيان تعاطي هذه المخدرات، وطبقاً لدراسة أجرتها إحدى الشركات مؤخراً، فقد ازداد تعاطيها في مكان العمل بنسبة ٢٧٧٪ منذ عام ١٩٧٧، وتطلب الحكومة الفيدرالية من شركات النقل إجراء هذه الاختبارات بصفة منتظمة على سائقيها وطياريها، وربابنة السفن، ومنذ الموافقة على قانون خلو مكان العمل من تعاطي المخدرات عام ١٩٨٨، يتعين على الشركات التي تتلقى منحاً أو عقوداً من الحكومة الفيدرالية أن تخلو أماكن عملها من المخدرات.

وعلى الرغم من كل هذه الجهود المبذولة، فلم يزل معظم الموظفين الذين يتعاطون هذه المواد التي تغير من الحالة الذهنية، يعملون في صناعات لا تحكمها هذه الضوابط ولا توجد رقابة متطورة عليهم، كما ينطبق عليهم هذا إذا تعاطوا هذه المخدرات وتناولوا الكحول في نهاية الأسبوع للاسترخاء بعد العمل.

وإذا كنت أحد هؤلاء الأشخاص، فقد حان الوقت للتفكير في طريقة جديدة للاسترخاء، وقد لا تعرف أن تأثيرات المخدرات والكحول تحد من تركيزك وذاكرتك وطاقتك لمدة أيام بعد تعاطيها، وقد لا تكون ثملاً في صبيحة يوم الاثنين مثلاً، ولكن قدراتك المعرفية لا تكون بالمستوى المطلوب.

ودائماً ما يكون للكحول والمخدرات آثار ضارة تحد من متعة الشخص وتفاؤله وطاقته لمدة أيام عديدة أو حتى أسابيع بعد آخر مرة للتعاطي، وإذا واجهتك هذه المصاعب، فأنت تسيء تفسير الأمور الاجتماعية الموحية وتغالي في رد فعلك على الضغط الاجتماعي. والأسوأ من ذلك أنك لا تدرك أن تعاطيها يفسد من علاقاتك الشخصية.

وقد تشعر أنك بحاجة للقيام "بشيء يسير" للاسترخاء أو للتقليل من وطأة يوم عصيب في العمل، وقد يظن الشخص أنه خليق بإطلاق العنان لشهواته في شرب الكحول وتعاطي المخدرات لكونه بذل كثيراً من الجهد ويحتاج إلى الاسترخاء، وقد لا يعرف ما يتكلفه من ثمن بدني ونفسي واجتماعي، في حين أن الراحة التي يحصل عليها من تناولها ضئيلة، وينتج عن التقليل من تعاطيها فترة سعادة قصيرة، إذ يستمر تأثيرها لفترة، ولا يلبث الإنسان أن يعود إليها في غضون أسبوع على الأكثر.

وسأصف في هذا الفصل كيف يمكن للكحول والمخدرات أن تضعف من جهود المرء للتعامل مع الضغط الوظيفي، حيث يواجه صعوبة في التفكير والحفاظ على استقراره العاطفي، وكذلك ستتأثر علاقاته الشخصية سلباً.

الكحول

هناك العديد من الأساطير حول فوائد الكحول، وإذا قبلت بصحة إحدى هذه الأساطير، فتوقع الكثير من المشاكل، وعلى الرغم من اعتقادك بأن الكحول يعين على التغلب على الضغط الوظيفي، إلا أنه في الحقيقة يزيد منه، وإليك بعضاً من هذه الأساطير:

- الكحول يقلل من الضغط.
- الكحول يحد من الاكتئاب.
- الكحول يحد من القلق.
- الكحول يساعد على النوم.

والحقائق المتوفرة عن الكحول هي أنه يسبب المشاكل التالية بعد مرور عدة أيام على آخر مرة تناوله المرء فيها:

- الكحول يزيد من الضغط؛ لأنه يحد من قوة الناقلات العصبية التي يمكن أن تساعدك على الاسترخاء والتغلب على هذا الضغط.

- الكحول يزيد من القلق؛ لذلك فمن الشائع أن يُصاب الأشخاص بنوبات ذعر نتيجة للإفراط في الشرب.
- الكحول يزيد من الاكتئاب؛ لأنه يقلل من معدل السيروتونين في الناقلات العصبية لمدة أسابيع بعد تناوله.
- الكحول يحد من النوم العميق؛ فمن الشائع أن يصاب الأشخاص بالأرق الناتج عن تناول الكحول، فهو يحد من نوم الإنسان العميق والسريع.

ويسفر تناوله عن تداعيات حيوية ونفسية واجتماعية خطيرة، وتشمل التداعيات الحيوية تدهور وظائف الجسم والمخ، وتتضمن التداعيات النفسية العجز عن التفكير وعدم الاستقرار العاطفي، وأخيراً تتضمن التداعيات الاجتماعية مواجهة صعوبات في العلاقات الشخصية.

الكحول يسمم المخ، فهو يقتل خلاياه ويقلل من تدفق الدم إليه، ويوهن من كيميائه ويضعف عمل الناقلات العصبية.

ويسبب هذا الإضعاف الكثير من المشاكل العاطفية والفكرية، وعمل الكثير من هذه الناقلات العصبية، إنما يضعف على النحو الموضح في الفصل الرابع، بعد تناول الكحول، وكما تمت الإشارة سابقاً، فإن معدل السيروتونين في المخ سيظل غير كافٍ لمدة أسبوعين على الأقل، ودائماً ما ترتبط المعدلات المنخفضة للسيروتونين بالاكتئاب.

واعلم أن الشخص إذا ما تناول الكحول قبل الذهاب إلى النوم، فلن ينام نوماً عميقاً على عكس ما يحدث عند امتناعه عن تناوله، وإنه ليضعف من مرحلة النوم الرابعة (وهي التي يكون فيها النوم أعمق ما يكون) تلك المرحلة التي تحظى فيها بمزيد من الراحة ويتم إعادة شحن جهاز مناعتك، كما أن الكحول يضعف من النوم السريع، ومن ثم فإن الشرب بالليل لن يحد من النوم العميق فقط، بل سيفسد الأحلام وقد يحمل المرء على الاستيقاظ في وسط الليل، وهو إنما يحدث في وسط الليل لأن آثار الكحول تبدأ في الانتهاء، وتسبب مزيداً من القلق والتوتر عن ذي قبل.

وقد يمثل شرب الكحول ٥٠٪ من مجمل السعرات الحرارية اليومية للشخص مما يحد من الاستهلاك الطبيعي للمغذيات الأساسية كالدهون، والكربوهيدرات، والبروتينات، وبمعنى آخر، فإن الشرب يوهن من قدرة المرء على الاستفادة الكاملة من الطعام.

وقد يجعله الكحول الذي يتناوله اليوم يشعر بالاسترخاء لعدد محدود من الساعات، إلا أنه سيصبح عرضة في الأيام القليلة القادمة لأن ينتابه القلق أكثر من ذي قبل، وهذا نتيجة لإضعاف الناقلات العصبية من جراء تناول الكحول، وقد شاهدت على مدار السنوات الماضية أناساً يتعرضون للاضطرابات الناجمة عن القلق نتيجة لتناول الكحول. والمفارقة هي أنهم يعتقدون أنه يحد من قلقهم.

وتصاب الناقلات العصبية الأخرى بالضعف نتيجة لتناول الكحول كذلك، وتقل معدلات الدوبامين، مما يحد من الشعور بالراحة والاستمتاع، وكذلك معدلات النوربرينفرين، مما يؤدي إلى إضعاف القدرة على التفكير والتذكر بوضوح، ويقلل الكحول من معدلات النيروبيبتايدز، مما يؤدي إلى إضعاف جهاز المناعة، ويجعل الشخص عرضة للإصابة بالفيروس أو أي أمراض أخرى. وأخيراً، إذا كان يعاني من آلام مزمنة لجرحٍ ما، فسيزداد ألمه على المدى الطويل وإن شعر بارتياح مؤقت بعد الشرب.

إن الكحول يدمر مناطق معينة في المخ، وخاصة منطقتي قرن آمون والمخيخ، وتعد منطقة قرن آمون مهمةً في عملية التعلم والتذكر، كما أنها الهدف المباشر لهرمونات الضغط، وتسمم هرمونات جلوكوكورتيكولاز الأعصاب، مما يضعف منطقة قرن آمون. وينشط الكحول من المحور الكظري –النخامي– تحت المهادي، ويزيد من هرمونات جلوكوكورتيكويدز، مما يؤدي إلى الضغط، وبمعنى آخر، قد يسبب تناوله للإنسان الشعور بالراحة أول الأمر، إلا أنه في الواقع يزيد من معدلات هرمونات الضغط.

ومن وجهة النظر النفسية، فإنه يفضي إلى "تقلص إدراكي" بمعنى أن قدرة المرء على التفكير تتلاشى وتذبل، ولعلك تؤثر رؤية الجانب الأبيض أو الأسود من الصورة على رؤية الظلال الرمادية، وقد تميل إلى رؤية رؤسائك في العمل على أنهم إما أشرار، وإما أخيار، وهذا ينطبق كذلك على رؤسائك في العمل، وسيحد من قدرتك على التعامل مع تعقيدات العلاقات الشخصية، كما سيحد الكحول من أفقك، في المواقف التي يتعين عليك أن تكون فيها واسع الأفق، فأنت بحاجة إلى المرونة العقلية بدلاً من الصلابة.

ويزيد الكحول من "التقلص المؤثر على المشاعر" بمعنى شعور الشخص بتطرف في العواطف، فإما أن يشعر بالارتياح أو بعدم الارتياح، ولا يوجد ما هو وسط، ونتيجة لهذه المشاعر المتطرفة، سيشعر بعدم المرونة العاطفية التي تمكنه من احتمال التغيرات في مكان عمله.

وقد قمت بعقد ندوة على المتدربين النفسيين حول كيفية الاختبار النفسي، والنفسي العصبي لمن يشربون الكحول، وتقضي إحدى هذه القواعد "بألا تختبر شخصاً واقعاً تحت تأثير الكحول"، مما يعني أن من يتناولونه بصفة منتظمة يعانون من العديد من أوجه النقص في قدرتهم على التفكير مثل:

- تضاؤل الأداء في اختبارات الإدراك البصري والمكاني.
- تضاؤل القدرة البصرية والمكانية على التعلم.
- تضاؤل القدرة على قيادة السيارة.
- تضاؤل القدرة على التكيف.
- تضاؤل الذاكرة قصيرة المدى.
- تضاؤل القدرة على التعليم المجرد.
- تضاؤل التفكير الإدراكي للمفاهيم.

وبالإضافة إلى أوجه القصور هذه، فإن من يشربون بصفة منتظمة يكتسبون صفات شخصية محددة، وتؤدي هذه الصفات إلى مزيد من الصعوبات في التكيف مع الزملاء والمشرفين في العمل، وتشتمل على:

- التهور.
- الاستياء.
- التمركز حول الذات.
- تدمير الذات.
- العناد.
- سرعة الغضب.
- رداءة الطبع.
- التغطرس.
- تضاؤل تقدير الذات.
- التسويف.
- الشفقة على الذات.
- العبوس.

ومن يشرب بصفة منتظمة وقد اكتسب بعضاً من هذه الصفات، فسيثير العديد من المشاكل الشخصية مع مشرفيه وزملائه في العمل، وقد يتأخر عن العمل، ويأخذ مزيداً من الإجازات المرضية، كما يضعف أداؤه في العمل.

ولو كنت كالكثيرين ممن يشربون الكحول، فستغفل عن سبب هذه المشاكل، وقد تنتابك حالة من الإنكار ناجمة عنه، وقد تجادل قائلاً: إنك تحتاج إلى "الاسترخاء" بعد التعامل مع هؤلاء المشرفين وزملاء العمل "المزعجين".

هذا ما أوهم به "بد" نفسه، إذ ظل لمدة شهور يعتقد أن وظيفته قد زادت من قلقه إثر مشادة كلامية مع رئيسه في العمل.

وفي الليلة التالية على هذه المشادة، حاول أن يهدئ من روعه بشرب القليل من البيرة، حيث داوم على الشرب كل ليلة، معتقداً أنه "يقلل من حدة توتره" واضطرب نومه، فكان يستيقظ في الثانية صباحاً وهو يواجه صعوبة في معاودة النوم، وقد دوام على الشرب لشهرين متتاليين، معتقداً أن ذلك يساعده على الاسترخاء والنوم، وقد لاحظ فريد زميله في العمل، أنه أصبح أشد توتراً من قبل. وذات يوم، اقترب منه قائلاً: "إنك لا تبدو كما عاهدناك يا بد، فماذا حدث؟".

وقد حمل ذلك "بد" على إخباره عن المشادة الكلامية مع المشرف، فقال له إن ذلك "لشيء قديم" وإن المشرف قد "هدأ".

فأجابه "بد" بكلام لاذع، قائلاً: "كلا، إنه عجوز حقير كعادته، فهل أنت متحيز له؟".

فتراجع فريد كما لو أن ثعباناً لدغه، وخرج من الحجرة.

وعندما وصل "بد" إلى منزله تلك الليلة، شرب كأسين من البيرة زيادة على المعتاد، ونهر أولاده، وقال لزوجته: "سينال مني الجميع الآن"، ثم شرب كأسين آخرين، حتى "يهدأ".

وقد أصيب "بد" بمزيد من الإحباط، وبعد بضعة أسابيع بدأت عائلته تتجنبه، وانتحى أخوه به جانباً بعد العشاء في العيد، عندما لاحظ أنه شرب كثيراً من البيرة، وحاول "بد" أن يخبره عن الضغط الوظيفي، وكيف أن أسرته لم تدعه وشأنه، ومما أثار دهشة "بد" أن أخاه لم يبدِ له أي تعاطف، وأخبره صراحة أنه لاحظ تدهوراً متدرجاً في مزاجه، حيث زاد من معدل شربه.

فأجابه "بد": "أتقول إنني مدمن كحول أو ما شابه ذلك؟ مهلاً عليّ، فإنني بحاجة للاسترخاء والنوم".

وأخبره أخوه عن مقال قرأه في جريدة، يصف كيف يُحدث الشرب اضطراباً في النوم، وكيف يُصاب الكثيرون بالإحباط، وطلب منه أن يقلع عنه.

وقد أقلع "بد" على مضض، وبدأ يشعر بعودته إلى ما كان عليه، وبعد أسبوع تحسن نومه، وبدأ يشعر بالتفاؤل بعد مرور أسبوعين آخرين، واستشعر زملاؤه في العمل انحسار غضبه، وبدأ يتحدث مع مشرفه مرة أخرى.

فماذا كان يمكن أن يحدث لبد لو لم يواجهه أخوه بهذه الحقيقة عن الشراب؟ وماذا لو لم يأخذ نصيحة أخيه بعين الاعتبار، واعتبرها تدخلاً في شئونه؟ والإجابة هي أن حالته المزاجية كانت خليقة بالتدهور أكثر، وكانت علاقته مع أقربائه وزملائه في العمل ستزداد سوءاً، وربما أفضى به ذلك إلى فقدان وظيفته.

أتدخن لمجرد الاسترخاء؟

قد يشعر المرء بالراحة عندما يتعاطى مخدر الماريجوانا، وقد يظن أنه ما يحتاج إليه بعد يوم عصيب، فإن يكن الأمر كذلك، فعليه أن يعيد تفكيره.

لقد تعاطى جيل الستينيات الذي أنتمي إليه الماريجوانا على أنها بديل أصح وآمن من المخدر الذي كان شائعاً لجيل آبائنا، وهو الكحول، وحتى اليوم لا يزال البعض يعتقدون أنه مجرد عشب، ومما زاد الأمور صعوبة أن الباحثين من جيلنا ترددوا في إجراء بحث جاد عن آثاره الضارة.

وقد شب الجدل حول الأهمية الطبية للماريجوانا بمجرد ظهور الدليل على آثارها الضارة، وسرعان ما بحث مرضى الألم المزمن، وزرقة العين، والسرطان عن تذكرة طبية تحتوي عليه، وقد تم تقديم هذه المبادرات المتعلقة بالأهمية الطبية له للتصويت عليها.

وعندما حاولت أن أشرح لمرضاي كيف أنها تزيد من ضغطهم الوظيفي، دائماً ما كانوا يسألون: "إذاً لماذا يصفها الأطباء؟ وحيث إنني أمر بحالة من الضغط الوظيفي، فإنني بحاجة إلى وصفة علاجية"، وقد أجيب بأن مرضى السرطان يستخدمونه لزيادة شهيتهم أثناء العلاج الكيماوي، وكذلك مرضى المياه الزرقاء بسبب تراكم الضغط على أعينهم، وأن الضغط الوظيفي أمر مختلف اختلافاً جذرياً.

وتبقى حقيقة أن الماريجوانا تسبب صعوبات بالغة في التفكير والاستقرار العاطفي، وقد عُرف عنها أنها تسبب قصوراً في الذاكرة قصيرة المدى وصعوبة في تركيز الانتباه، ويواجه من يدخنونه بصفة منتظمة صعوبة في وضوح التفكير، فدائماً ما تخالجهم أفكار غير واضحة ومشوشة، وقد زاد من اضطراب إدراكهم لموضوع الضغط الوظيفي التفاصيل غير المتعلقة به والنظرات غير الثاقبة.

ومن الشائع أن يصبح من يدخنون الماريجوانا سريعي الإثارة، ويشعرون بقليل من الاكتئاب، وهم عرضة كذلك لفقدان الباعث والأخذ بزمام المبادرة، وكل مشكلة تزيد من حدة الأخرى، بمعنى أنك كلما شعرت بمزيد من الاكتئاب تضاءل الحافز، ولأن الحافز يتضاءل بشكل نمطي لدى من يدخنون الماريجوانا بصفة منتظمة، فإن ذلك يزيد من اكتئابهم، وهذا قائم على أساس أنك كلما تحررت من الأنشطة التي تزيد من تقديرك لذاتك، شعرت بالدونية، وبمعنى آخر، فإنه في الوقت الذي يتضاءل فيه حافزك، لا تكسبك أفعالك الكثير، ومن ثم لا يوجد لديك الكثير من الأسباب للشعور بالارتياح، وينتابك مزيد من الاكتئاب.

والمادة الكيماوية الموجودة في الماريجوانا، والتي يُشار إليها بالرمز THC، تحاكي مادة كيماوية في ذهنك تسمى أنانداميد، وعلى عكس الناقلات العصبية التي تؤثر على المخ مباشرة، فإن الأنانداميد منظم عصبي، فهو ينظم نشاط العديد من الناقلات العصبية في آن واحد، وإذا ما أشبع ذهنك بمادة THC، فسيؤدي الأناندامبد إلى زيادة (أو تشويه) إدراكك بشكل مؤقت، وسيجعلك هذا تنظر إلى مقبض الباب العادي على أنه أفضل مقبض رأيته على الإطلاق، ومن سوء الحظ أنك قد تنظر إلى نفس المقبض بعد عدة ساعات وتتساءل عما يُميزه عن غيره.

ومما يزيد الأمور سوءاً هو أن مادة THC تؤدي إلى زيادة كبيرة في الأناندامبد، وينتج عنها تفاعلات في ذهنك، مما يؤدي إلى تغيب الناقلات العصبية التي تساعدك على التفكير بوضوح والشعور بالراحة، وإذا نقصت نسبة السيروتينين، والهرمونات الموجودة في الناقلات العصبية، والدوبامين، والنوربينفرين، فستشعر بمزيد من الاكتئاب والتوتر وتضاؤل الحافز وتشويه الذاكرة قصيرة المدى.

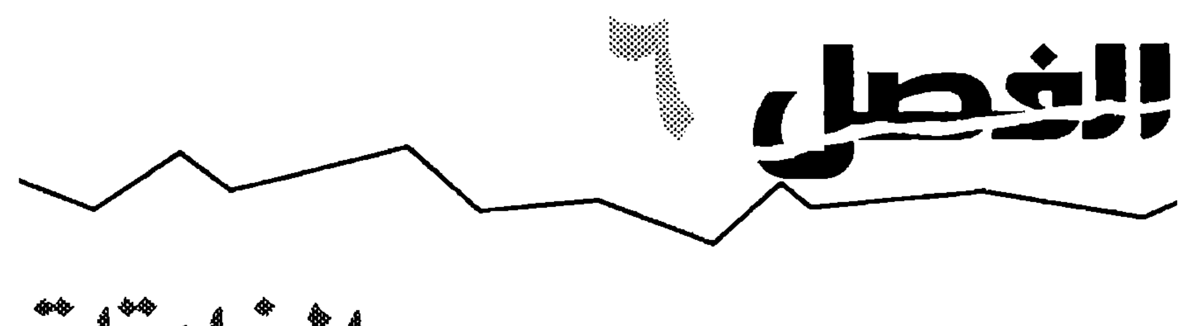
وتعد معظم هذه المعلومات عن الماريجوانا أمراً جديداً، فالكثيرون في مجتمعنا يعتقدون أنه عشب غير ضار، وهذا هو الخطأ الذي وقع فيه هربرت، فقد كان يعمل فني كهرباء لإحدى شركات المقاولات الكبرى المتخصصة في بناء المنازل، وانتابه شعور بمزيد من التوتر عندما تعين عليه إمداد عدد من البيوت بالكهرباء في آن واحد، وقد اعتاد تدخين الماريجوانا

مع أصدقائه أثناء فترة تدريبه من وقت إلى آخر، ولكنه مع الضغط الوظيفي المتزايد، شعر بالحاجة إلى "مخرج" وسأل صديقاً له أن يشتري أوقية من الماريجوانا.

وبعد أن أخلد الأطفال إلى النوم خرج إلى المرأب، وأخذ يدخن حتى شعر "بالارتياح في هذه الليلة". وقد أصبح هذا من طقوسه الليلية على الرغم من انتقاد زوجته له، وشعر بذوبان هذه المشاكل أثناء عملية الاسترخاء، وسرعان ما اشتكت زوجته من بُعده وحدة طبعه، فأجاب بأنه "يسترخي ويحاول أن يحل بعض المشاكل التي تشغل باله".

ومع ذلك، فقد أمضى هربرت كثيراً من الوقت مشوش الفكر، وسرعان ما اكتشف تضاؤل قدرته على التركيز في العمل، وذات مرة ارتكب خطأ فادحاً مما جعله يعيد تركيب أسلاك منزل بأكمله، الأمر الذي أخر عمل النجارين، وعندما انتحى به المقاول العام جانباً، وسأله لماذا أبطأ في عمله مؤخراً، لم يدرِ ما يقوله، فقد أدرك أنه أصبح يشعر بالتبلد وتضاؤل الحافز الذي كان لديه منذ بضعة شهور، وأصبح يدخن الماريجوانا الآن بصفة منتظمة، وقرر الإقلاع ليرى هل سيتحسن تركيزه أم لا، وعلى الرغم من أنه لم يشعر بأي تغيير في الأسبوع الأول، إلا أن تشويهه الذهني قد تضاءل وأصبح تفكيره أكثر وضوحاً، فعادت إليه حماسته وطاقته بشكل تدريجي.

وتدخين الماريجوانا ليس بالخطة الراشدة للتكيف مع الضغط الوظيفي، فإذا كنت تدخن، فأقلع عن ذلك، ومن باب التحذير نقول: إن مادة THC يتم تخزينها في خلاياك الدهنية ويستغرق خروجها من الجسم أسابيع، ولذلك لن تشعر بالارتياح الناتج عن الإقلاع إلا بعد أسابيع، وقد يقع البعض في خطأ القول: "حسناً، لقد أقلعت ولكني مازلت أواجه نفس المشاكل، فيمكنني إذاً أن أعود للتدخين". عليك أن تعطي جسمك ما يحتاجه لينظف نفسه من مادة THC. وإذا تم ذلك، فيمكنك استخدام بعض خطط التكيف الموضحة في بقية الكتاب.



المضايقات

لو أنك تعرضت يوماً للمضايقة أو التفرقة، فهناك سبل نفسية وقانونية يمكن أن تسلكها لحمايتك.

وإذا ما شعرت بأن جنسك أو سنك أو نوعك أسباب تعرضك للمضايقة، فهناك العديد من الوكالات الحكومية التي يجب عليك أن تعلم بشأنها، وتقوم وكالة الفرص المتكافئة للتوظيف (EEOC) بفحص حالة التفرقة المتضمنة وإن كانت غير قاصرة على الجنس والسن فقط. تراقب وكالة العمل قوانين العمل وتحرص على التزام موظفي اتحاد العاملين بقوانين العمل الأساسية.

هاتان الوكالتان ستكونان مرجعك، فإذا ما شعرت بالتحيز ضدك أو بأن شركتك لا تلتزم بقوانين العمل الأساسية، فاطلب المشورة، فقد يؤدي طلبك إلى عمل تحقيق.

للمضايقات ألوان عديدة وإن كانت التحرشات الجنسية والمضايقات العامة هي الأكثر شيوعاً، فكلا اللونين يوهن العاطفة. في هذا الفصل سوف تتعلم كيفية التعامل مع اللونين.

المضايقات الجنسية

قضت الحكومة الفيدرالية تحت عنوان VII في عام ١٩٦٤ بعدم شرعية التحرشات الجنسية واعتبارها لوناً من ألوان التفرقة، وبالرغم من صدور هذا القانون، إلا أن العديد من النساء اللاتي تعرضن لمضايقات جنسية لن يأمن الإدلاء إلى أي شخص بما حدث، وذلك حتى عهد قريب، وما شغلت التحرشات الجنسية داخل أماكن العمل الرأي العام، حتى

سمع الجميع بتصديق قرار مجلس الشيوخ في أمر مرشح الحكومة العليا كلارنس توماس، فقد وصفت أنيتا هيل كيف تحملت محاولات وتلميحات المرشح الجنسية المتكررة، وبالرغم من أنه كان من المؤكد لتوماس الحصول على المنصب الكبير، إلا أن الآلاف يشعرن بأن الأوضاع الاجتماعية قد تغيرت بما يكفي لتمكنهن من عرض مظلمة أو قضية حول المضايقات الجنسية.

وللمضايقات الجنسية نوعان، الأول والأيسر في الملاحظة يعرف بـ Guid Pro Quio أو الشيء مقابل الشيء، وفي هذه الحالة يقول الشخص الذي يضايق للضحية: "لو أنكِ أديتِ إليّ شيئاً ما، فسوف أقوم بترقيتك أو منحك علاوة أو أضمن لك النقل".

أما النوع الثاني فهو أكثر الأنواع إثارة للجدل والخلاف، حيث يتضمن بيئة مناسبة وترحيباً. ويندرج تحته كل شيء ابتداءً من التعليقات البذيئة من الزملاء إلى الرسوم وتعليق الصور على حوائط المكتب، وتلميحات الزملاء.

وتتركز قضية المضايقات الجنسية في السؤال عما إذا كان مرحباً بالانتباه وبتكراره أم لا. لو أنك سألت الشخص الذي يضايقك أن يكف فلم يفعل، فسوف يدعوك هذا للتعرف بسهولة على كونك تتم مضايقتك.

وهناك العديد من الأسئلة المهمة التي يجب أن توجهها إلى نفسك إذا ما أردت التأكد من تعرضك للمضايقة، والمتابعة هي الفيصل من خلال تلك الأسئلة وثيقة الصلة بالموضوع:

- هل كان الغزل متبادلاً؟
- هل أبديت أي قبول لهذا النوع من الانتباه؟
- هل علقت أنت شخصياً على مظهر الشخص الآخر؟

إذا جاءت أي من إجاباتك بالإيجاب، فقد يجعل هذا الأمر أكثر تعقيداً، فسوف يُرجع رئيسك أنك قد استدعيت هذا النوع من الاهتمام، وفوق ذلك أنك لو تقدمت بمظلمة أو تابعت الأمر في قضية، فسوف يرجع رئيسك هذا إلى أنك مستاء من علاقة عاطفية قد انتهت مع الشخص.

إن المضايقات عادة ما ينفر منها على عكس الغزل المتبادل الذي يدل على التحرر، فبعض الألوان الهادئة من الغزل تكون مكملة لبعضها البعض، في حين أن المضايقات عادة ما تكون سيئة، ويكون الغزل متبادلاً بالتساوي، بينما تكون المضايقات أحادية وخاضعة للقوة.

علماً بأن البالغين يقضون معظم يومهم في العمل، مما يجعل مكان العمل عنصراً أساسياً في الاتصالات الاجتماعية، فعادة ما يلتقي الرجال والنساء ويتعارفون من خلال العمل، وتبدأ هذه العلاقات بشخص يبدي اهتماماً بالخروج بعلاقته مع الآخر عن دائرة العلاقة الوظيفية، إلا أن عليه أن يتراجع على الفور بعد عرضه إذا ما أبديت عدم رغبتك في المضي، فإن لم يفعل فقد يضايقك.

كثير من الناس لا يمكنهم تقديم شكوى مما يتعرضون له من مضايقات في العمل، لأن لسان حالهم:

١. "سأشعر بالخجل" أو "إذا ما شكوت سيتهمني الجميع بالتباكي" أو "قد لا أقوى على مواجهة نظرات الآخرين".

٢. "لو شكوت، فربما دفعهم هذا للابتعاد عني أو ربما فقدت وظيفتي".

٣. "وما الفائدة؟" أو "لن يهتم أحد".

وكل هذه الأسباب ليست سوى مثبطات عقلية فهي تعكس روحاً انهزامية، ورغم أن الشكوى من المضايقات في الماضي كانت تقابل بالسخرية والتهكم أو الاعتداء الفعلي إلا أنها الآن تعد غير مقبولة أو شرعية.

وقبل القيام برفع دعوى قضائية أو عرض مظلمة، فلتحرص على إبداء استيائك أولاً، وإذا لم ترحب بهذا النوع من الانتباه فلتعلم الشخص الآخر، ولتحرص على أن يكون استياؤك ظاهراً ومسموعاً بوضوح، بما لا يدع مجالاً للشك في رفضك، وإذا لم يكف الشخص عن مضايقتك فلتخبر المشرف عليه، إذا ما تطورت الأمور، فلتحرص على اتباعك للخطوات القانونية المدرجة في لائحة الشركة، ولتسجل بوضوح حادثة المضايقة، وإذا ما قدمت شكواك للمشرف، فلتحرص على أن تبقي لديك نسخة منها.

تملك معظم الشركات (لائحة) مكتوبة بشأن حالات المضايقات الجنسية، فلتطلب من المشرف إطلاعك على لائحة الشركة، وينبغي أن يحتفظ كل مدير بنسخة منها، وأن يكون ملما بها دائماً، فعندما كنت رئيساً لعلماء النفس في مركز القيصر الطبي الدائم في فاليجو في ولاية كاليفورنيا طلب مني أن أطلع على لائحته الخاصة بالمضايقات الجنسية، وقد احتفظت بنسخة منها كمرجع إذا ما سألني أحد أفراد العمل عنها أو قدم تقريراً حول تعرضه للتحرش من زميل.

وأتمنى ألا تكون عزيزي القارئ على قناعة بأن تقديم تقرير حول التحرش يؤدي إلى التعرض للمزيد منه، فربما شعرت بأن القوانين ضد المضايقات قاصرة عن حمايتك نتيجة تعرضك لمضايقات جنسية من قبل.

وقد سبق أن صادفت باتريشا تلك المثبطات العقلية، وعملت لمدة عشر سنوات كمساعدة إدارية لرئيس شركة دومب الكيماوية، وتحليا خلالها معاً بعلاقة احترام متبادل، إلا أنها عملت بعده مع رئيس غيره، فاختلفت الأمور كثيراً هذه المرة، فبعد فترة وجيزة من عملهما معاً أبدى رئيسها العديد من التعليقات حول مظهرها مبادراً بقوله: "إنك لتبدين رائعة، لابد أنك قد قضيت عطلة نهاية أسبوع رائعة". ثم تلاها بتوجيه السؤال: "كيف يتسنى لك أن تبقي جسدك بهذه الصحة؟"، وبعد مرور أسبوع قال: "إنك لجذابة اليوم"، وقد كانت باتريشا تستشعر الإطراء في تعليقاته حتى سمعت هذا التعليق الأخير.

وبدلاً من أن تشكره كعادتها مع كل التعليقات السابقة آثرت الصمت مخافة أن يظنها حساسة أكثر من اللازم، وفي أحد الأيام بينما كانت تلتقط بعض الأوراق نظر إليها بخبث قائلاً: "آه يا تريش من الآن فصاعداً سألقي بالأوراق كثيراً".

وشعرت باتريشا بالخجل والإهانة، واندفعت خارج المكتب ولم تكد تأتي ساعة الظهيرة حتى استدعاها مرة ثانية لتأخذ عنه بعض الملاحظات أثناء حديثه مع عميل على الهاتف، وبمرور الوقت شعرت بأنه يبدي اهتماماً بمتابعتها أكثر منه بالمحادثة.

فقد أولاها انتباهه إلى حد أن هبت واقفة، إلا أنه بادرها بقوله: "معذرةً"، ثم جلست مرة أخرى، وواصل الحديث مع العميل، وإن كان واضحاً أنه كان مشتتاً للغاية.

وبعد ما أنهى المكالمة قال لها: "حسناً باتريش لمَ لا تنتهين من طبع هذا، لنراجعه معاً فيما بعد، وليكن على العشاء؟

"أوه... آه..." هكذا وجدت نفسها تتمتم: "إن لدي خططاً بشأن هذا المساء".

"حسناً" قالها دون انزعاج "أحضري الأوراق معك غداً في الصباح".

وفي مساء هذا اليوم بعد الانتهاء من العمل اتصلت بصديقتها برندا وأخبرتها بما حدث، وقد نصحتها بتقديم تقرير عما حدث.

"لا، لا أستطيع أن أفعل" هكذا جاء رد باتريشا "فسوف أحول إلى قلم السكرتارية مرة ثانية، وتعلمين أنني قد تعبت حقاً حتى أصل إلى منصبي الآن".

"لكن لك حقوقاً" هكذا ردت برندا معترضة.

"ليس في شركتي هذه، فهي ملعب للأولاد الكبار".

وفي صبيحة اليوم التالي قدمت باتريشا التقرير إلى رئيسها كما طلب، ولكنه رفع عينيه عنه إليها قائلاً: "إنك لتقومين بعمل رائع يا تريش، سوف تتقدمين في هذه الشركة، ويمكنني أن أساعدك في هذا الأمر.

ورغم أنها كانت لا تزال قلقة من تصرفاته، إلا أنها أجابت بقولها: "أشكرك، إن هذا صحيح، فأنا أتمنى أن أنطلق إلى الأمام".

"فلتظلي قريبة مني، ولسوف تفعلين، والآن ماذا عن العشاء؟ هل تناسبك الليلة؟".

"عفواً، ولكني لدي خطط الليلة أيضاً".

"بدا عليه الإحباط، وقال "يبدو أنك دائماً مشغولة. هل من شخص في حياتك أعرفه؟".

"لا، ليس الأمر كذلك" أجابت، وهي موقنة بأنه كان يتعين عليها أن تقول "نعم".

"عظيم".

وفي تلك الليلة اتصلت برندا ثانية، وقالت برندا: "يجب عليك أن تضعي حداً لهذا الأمر قبل أن يتفاقم".

وأدركت باتريشا أن برندا على حق، وفي الصباح التالي قالت لرئيسها بينما كانت تسلمه بعض الأوراق: "أتذكر أمس حين قلت لك إنه لا يوجد شخص في حياتي، الحقيقة أنه يوجد "وهنا شعرت بالارتياح معتقدة أنه سوف يرجع عنها.

وعلى العكس، فقد تقدم منها، يلاطفها قائلاً: "حسناً ليس من الضروري أن يعلم بالأمر، أليس كذلك؟".

فغادرت المكتب بسرعة، ومرت بمكتبها في طريقها إلى قسم شئون الأفراد، وهناك طلبت نسخة من لائحة الشركة الخاصة بالتحرشات فأخذتها، وجعلت تسجل عدة ملاحظات في الساعة التالية.

وبناءً على ما قرأته في اللائحة، فقد قررت العودة إلى مكتب رئيسها لتوضح له رفضها بوضوح، ولكنه أجابها قائلاً: "أوه تريش، ما هذا الذي تنوين عمله؟ تعلمين أنك تريدين هذا الأمر بقدر ما أريده".

فأجابته قائلة: "إنك لم تترك لي أي خيار" ثم غادرت المكتب، وهي موقنة بأنه لم يعد للحديث مجال في هذا الأمر.

وتقدمت بمظلمة إلى قسم شئون الأفراد، كما هو منصوص عليه في اللائحة، وعندما فشلت الشركة في الرد عليها بالنقل إلى منصب مماثل لمنصبها، قامت بتوكيل محام. وبعدما رفعت الدعوى قامت الشركة بإجراء تسوية معها.

كانت باتريشا من الحكمة، بحيث قرأت لائحة الشركة، فقد كانت بحاجة إلى أن تستوضح عما إذا كانت استخدمت كل الحلول التي تتيحها لها الشركة قبل أن تسجل واقعة سلوك رئيسها معها، وبعدما رأت أنه لا يزال على حاله، حتى بعد إعلانها الرفض بوضوح، استطاعت أن تتقدم إلى الخطوة التالية، وهي "المظلمة" وعندما عاقت الشركة طلبها في النقل، اتخذت خطوة تالية، وهي إقامة الدعوى. وأمام هذا التصرف أدرك محامو الشركة أنه لا سبيل أمامهم إلا تقديم التعويض لها.

وتعاملت العديد من الهيئات مع قضايا المضايقات الجنسية بعقد جلسات تدريب لموظفيها على التعامل حيالها، حيث يبدأ العرض أولاً بوصف تغير المناخ الاجتماعي في مكان العمل، حيث ألف الناس في وقت غير بعيد استخدام التعليقات الجنسية دون أن تؤخذ تعليقاتهم في الاعتبار. أما اليوم فعلى العكس، إذ إن طبيعة السلوك تخضع لردود أفعال نظامية ضد المعتدي، وقضايا من قبل المعتدى عليه.

فلا تجعلي نفسك فريسة للتحرشات، واستعيني بلائحة الشركة ونظامها القانوني لحمايتك.

الطاغية

يسعى العديد من المشرفين للأسف إلى مناصب الإشراف بحثاً عن السلطة والقوة التي تصاحب المنصب، ولو أن هؤلاء المديرين شعروا بأنهم لا يحظون بالاحترام والاحتفاء من مرءوسيهم لعملوا على انتزاعهم انتزاعاً، وإذا شعروا بأن مرءوسيهم لا يكنون لهم احتراماً وافياً، فغالباً ما يعدون ذلك تمرداً.

ويحاول بعض المشرفين أن يستأسدوا أثناء التعامل مع مرءوسيهم. فإذا كان المشرف عليك من هذه النوعية، فقد يواصل مضايقتك لو توسم فيك الإذعان لها، فعليك آنذاك أن تظهر له تجلدك، وألا تسمح لتعليقاته بأن تلتصق بك، فلو أنه هاجمك وأظهرت أنت

التألم، فقد ينذر هذا بالمزيد من الهجمات، تلك التي عادة ما تصيب الضعاف، فإذا ما جاء رد فعلك على الهجمة رداً ضعيفاً فلسوف تكون أنت بمثابة الدم الذي أثار أسماك القرش.

والسؤال هو: كيف يكون رد فعل المرءوسين على الرؤساء المستأسدين؟ وماذا عساهم أن يفعلوا وهم لا يملكون من الأدلة ما يكفي لتقديم دعوى لـ EEOC أو لجمعية العمل.

تعرض ميلفرد لهذا الموقف الصعب، ففي أثناء عمله كمحرر لوثائق التأمين شعر بأنه أصبح هدفاً لمشرفه، فكلما كان المشرف يعاني من انحراف مزاجي، أفرغ كل حنقه فوق رأس ميلفرد، وكثيراً ما جاء رد فعل ميلفرد انهزامياً، فسأل مشرفه بعد ذلك أيمكن أن يكِل إليه عملاً أكثر، فسيكون رد مشرفه: "حسناً، هذا إن استطعت أن تقوم به".

وبعدما غادر المشرف الحجرة، هز جميع زملاء ميلفرد رءوسهم ناظرين إليه بإشفاق، وأخيراً سأله أحدهم: "لماذا تجيز له أن يفعل هذا بك؟"، وبدت على ميلفرد الحيرة، وهو يجيب: "ولِمَ لا يضايقك كما يفعل معي؟" فأجابه زملاؤه: "إننا نتجاهله فحسب".

حاول ميلفرد أن ينتهج هذه الطريقة، وإن لم تؤت ثمارها على الفور، فقد اعتاد المشرف ردود فعله الانهزامية، وظل يحتك به لبضعة أسابيع أخرى، ولكن ميلفرد ثبت على موقفه، وبعد مرور الأسبوع الثاني، سعد حين وجد أن مشرفه قد تحول عنه إلى هدف آخر.

إذا ما تعرضت لهذا الموقف، فلا تنتظر توجيهات زملائك لتغيير سلوكك، ولتحرص على ألا تجعل من نفسك هدفاً للهجمات.

ومن سبل الدفاع ضد الهجمات الابتعاد عن أن تكون مستهدفاً، وإذا لم تستطع التراجع بعيداً، فاترك الفرصة للشخص الآخر أن يبعد عنك نيرانه دون أن تقف في الطريق أمامه، وعليك أن تتعرف على استخدامه أسلوب الدفاع عن النفس في العلاقات الشخصية، بمعنى أن تنتحي جانباً، تاركاً له أن يشن هجماته، فلن يعاني من تبعات أفعاله إلا إذا تصرفت أنت بشكل مختلف، وعلى سبيل المثال إذا ما وجه إليك تعليقاً علنياً سخيفاً، من تلك التعليقات التي يصعب أن تفضي به إلى المحكمة، فلتلتمس منه بأدب في وجهه أن يكرر ما قاله، وكأنك لم تسمعه أساساً، ومن شأن هذا التكتيك أن يصبح فعالاً خاصةً في وجود شهود، ففي هذه الحالة سوف يجبر المشرف على تغيير نبرة صوته وطبيعة تعليقه.

تعلمت أودري أسلوب الدفاع عن النفس هذا في التعامل مع الزملاء والمشرفين المؤذيين، فاستطاعت بذلك احتمال أذى كاثرين اللفظي عندما كانتا تعملان كاتبتي حسابات، ولكن عندما ترقت كاثرين تغيرت علاقتهما من سيئ إلى أسوأ. اعتادت كاثرين أن تفرض سلطتها

من خلال توجيه التعليقات اللاذعة إلى أودري؛ فبعد آخر مراجعة للحسابات التفتت إليها قائلة: "من الواضح أنه لولاك لكنا انتهينا من هذه المهمة منذ وقت طويل" وهنا نظرت أودري إلى زملائها ورفعت حاجبيها معربة عن الدهشة، وقد قررت أن تضع حداً لهذا الأمر فالتفتت إلى كاثرين وهي حريصة على ألا تبدو مستفزة، وقالت: "معذرة لم أسمع ما قلت، فهل لك أن تكرريه".

وتلقت كاثرين الصدمة، وقالت: "قلت إنه يبدو أنك تؤخريننا".

فنظرت أودري إلى من حولها، ورأت أن كل زملائها قد سمعوا التعليق. نظر الجميع إلى كاثرين ووجوههم تنطق بالدهشة مما جعلها تدرك فداحة ما فعلت، وتسارع بالانسحاب.

علمت أودري أنها تملك ما يمكنها من عرض مظلمة، وقد حرصت على الاحتفاظ بنسخ من ملاحظات كاثرين السابقة وقد أصبح لديها شهود الآن.

واستطاعت باستخدام رياضة الدفاع عن النفس في العلاقات الشخصية أن تحول الهجمات الشديدة عنها، وليس هذا فقط، فقد غيرت الأحوال داخل المكتب، بحيث جعلت كاثرين تفكر أكثر من مرة قبل إطلاق أي تعليق من تعليقاتها، وبالاعتماد على وجود شهود، أظهرت لها أودري أن أي هجمات أخرى ستوضع تحت مراقبة الجميع، ولو أن كاثرين ككل الأشخاص الطبيعيين فسوف تحاول أن (تثبت) للجميع عكس ما رأوا، بأن تكون ألطف.

قليلون جداً منا من يستطيعون تحمل هجمات الزملاء، وليس بوسعك دائماً أن تدبر أمر المكوث بعيداً عنهم وليست بخطة مجدية أن تتقبل معالجتهم بسلبية، كما اتضح من خبرة ميلفرد، فمجابهة القوة بالقوة تصعد من حدة التوتر، وباستخدام طريقة الدفع، لا تحاول أن تقاوم مضايقاتهم، والأفضل التنحي جانباً، لأن نغمة صوتهم أو اقتراحهم غير المعقول يبدو واضحاً لهم، ولو قالوا، "افعل ذلك بهذه الطريقة"، فلست على ثقة من الفهم، "فهل تمانع أن توضح لي؟"، ولكنك تعلم أن طريقتهم لا تجدي، وعندما يفشلون في إيضاح طريقة عملهم، يقاومون الإغراءات ويكبحونها.

ولو انتابك القلق، فلتأكد من أنك تستبين خياراتك، وقد تكون قادراً على استخدام بعض من الخطوات التوسطية التي تم شرحها هنا لتتجنب الإساءة، وإن لم يكن ذلك ممكناً، يمكنك أن تلتزم بنظام المكان؛ لتحمي نفسك قانونياً، وعلى النحو الذي يفوق ما تتخيل.



الصراع الإنساني داخل أماكن العمل

إن أكثر الاتصالات الإنسانية تقوم على سوء الفهم، ويظهر سوء الفهم هذا في العمل، وخاصة في الأوقات التي نعاني فيها من الضغط، ويقوم العمل نفسه كعامل أساسي في صنع الصراع الاجتماعي.

وفي هذا الفصل، سوف أركز على كيفية تجنب الوقوع في شرك الغرق في مستنقع الصراعات الإنسانية داخل أماكن العمل.

هؤلاء الآخرون

جميعنا يصادفه التعامل مع أشخاص يصعب التعامل معهم في العمل، ومع وضع الطبائع المختلفة للبشر في الاعتبار سوف تجد بلا شك من هو مزعج، وبناءً على ذلك، فأنت تحتاج إلى قوة الملاحظة والمرونة والقدرة على التأقلم مع الظروف الاجتماعية المتغيرة في مكان عملك.

وقليل من أماكن العمل يفتقر إلى سياسات الوظائف، وتعد النميمة من أكثر عناصر الجذب في سياسات الوظائف، وغالباً ما تكون الدعامة الأساسية للصراع، ولكن كلما مارست النميمة كان أيسر أن تكون أنت ضحية لها.

إذن فكيف يتسنى لك أن تتخلص نفسك من شراك خلافات الأحزاب؟ أولاً، توقف عن إذكاء النيران بمشاركتك في الانقسامات، فربما تظن في نفسك أنك مجرد مشاهد بريء، ولكن إذا ما توقفت للحظة للتأمل، فسوف تدرك أنك لست بريئاً كلية.

إذا كانت تلك هي الحال، فربما أعانك طلب هدنة للقاء بينك وبين أطراف الخلاف في الجانب الآخر، وسوف يوفر لك الحماية التي تحتاجها لتقديم العون السليم، وإذا كنت ممثلاً لاتحاد، فاحرص على حضور ممثل الاتحاد، وبعرضك المسجل لكونك لست مع أحد أطراف الصراع، سوف توفر على نفسك مشكلة التعرض لمزيد من النقد لكونك متحيزاً لطرف دون آخر.

وعند التعامل مع الصراع داخل أماكن العمل سوف تحتاج إلى أن تقف جانباً، لتختبر استجاباتك المختلفة تجاه كل فرد، ويتطلب التعامل مع بعض الأفراد منك درجةً من الرقة للتعامل بشكل سليم.

فعلى سبيل المثال، سوف يعتمد عليك بعض الأشخاص السلبيين الضعاف في أن تحل لهم مشكلاتهم، فلتحاول ألا تقع في شرك القيام لهم بأعمال يمكنهم هم القيام بها لأنفسهم، ولتحاول كلما أمكن استخدام مهاراتك لتجعل من طلبهم المساعدة حافزاً لهم ليكونوا أكثر اكتفاءً، ولتثن على نجاحهم في المهام التي يقومون بها والتي التمسوا منك المساعدة فيها من قبل، ولا تندفع في القيام بالمهام لهم، لمجرد أنك أمهر منهم.

تعلمت ديبرا حكمة هذا الاتجاه بعد المرور بفترة من الإحباط، فقد عملت هي ومارتا لمدة عشر سنوات ككاتبتين في شركة عامة لإمدادات الصرف، وبالرغم من أن أعمالهما ظلت كما هي، إلا أن ديبرا انتابها الإحباط الشديد من استغلال مارتا لها، وقررت عدم إنجاز أمر لها، فقد عزمت على تجربة اتجاه جديد، وعندما طلبت مارتا منها المساعدة ردت بأنها سوف تساعدها حتى تتعلم، وحرصت ديبرا على ألا يأخذها الحماس فتقوم هي بالعمل، فوقفت في الخلف تدلي بالمقترحات، وبالرغم من محاولات مارتا المستمرة لإشراكها في العمل معها، إلا أنها تمسكت بموقفها، وعندما أنهت مارتا المهمة أثنت عليها.

ولكن سرعان ما كلفها الرئيس القيام بعمل آخر من نفس النوعية، وهنا التفتت مارتا إلى ديبرا طلباً للمساعدة، فأشارت إلى نجاحها قائلة: "ألا تذكرين العمل الرائع التي قمت به من قبل؟"، "إنك لا تحتاجين إلى مساعدتي"، وهنا أجابت مارتا: "ولكنك تقومين بالعمل بشكل أفضل مني"، وابتسمت ديبرا قائلة: "لقد تدربت كثيراً، ولا أرغب في أن أقف في طريق تدريبك".

وكان أسلوب ديبرا بارعاً وواضحاً، فلو أنها أبدت رفضها علناً، لاستشعرت الندم لكونها فظة، ولكن لأنها جعلت هدفها هو العمل كناصح. فقد تمكنت مارتا من الاعتماد على نفسها.

وبعض الناس مثل مارتا يجمعون ما بين الاتكال والفظاظة في نفس الوقت، وعادة ما يطلق على أحدهم الشخص "السلبي الفظ"، فلهم قدرة لا تضاهى في تهيئة الظروف، بحيث يستطيعون التملص من القيام بالمهام، وربما تجد نفسك أنت تكملها لهم، ولكن حتى بعد أن تفعل ذلك، فقد تجهدهم يتذمرون من كون المهام لم تؤدَّ على خير وجه، فقد يختفون عن الأنظار في وقت التنظيف، وكذلك قد يقومون بعمل سيئ، حتى إنك لتضطر للقيام به، أو يوكل إليك المشرف القيام به؛ ليتأكد من عمله بدقة.

ضع حدوداً بينك وبين الشخص السلبي الفظ، واجعل همك أن تضع أعماله في دائرته هو، وإذا ما حاولت التملص من تحمل مسئولية العمل، فلتحرص على أن تجعل عملك واضحاً أمام المشرف عليه، فلو أن عملك هو الجزء (أ) وعمل زميلك هو الجزء (ب) فلتستوف (أ)، حتى ولو خفت أن يؤدى أداءً ضعيفاً في (ب).

وإذا ما عملت مع شخص ممن يحتكرون المحاورات ويستأثرون بالحديث، فعليك أن توضح له أن للاستماع حدوداً، ولتطلب منه أن يتحدث في لب الموضوع، وإذا ما كرر نفس النقطة عدة مرات لتنبهه إلى ذلك، ولا بأس إذا شعر بشيء من النفور في صوتك، فسوف تؤكد حقيقة أنك غير مهتم بالمحاورات الأحادية والخطب السلبية، وبذلك سوف يبحث عمن يصغي إليه غيرك، أي عن ضحية غيرك.

عند التعامل مع الصراعات الشخصية داخل أماكن العمل إما أن تكون سلبياً عدوانياً أو مؤكداً. فلو استجبت للبعض بسلبية، فسوف تجلب على نفسك الاستغلال، وبذلك تكون قد حملت علامة: "أقبل أن تسيء معاملتي، لأنني لن أدافع عن نفسي"، وإذا ما حملت لواء السلبية المطلقة فربما تدفع مهاجمك إلى الملل منك والانصراف عنك، وسوف تقول: "لا أحب أن أقف في مواجهة الرياح، ولكنها تأبى إلا أن تمر بطريقي".

ولنأخذ ميلدريد كمثال، فقد تعرض منصبها كسكرتيرة للاهتزاز منذ أن بدأت حركة تقليل حجم العمالة في الشركة، ولم ينجُ أحد من زملائها من هذه الهزة، وقد بدا أنها كانت بحاجة إلى التأكد من عدم هبوب رياح أخرى تعصف بمنصبها، ولذلك قبلت بتحمل عبء عمل أكبر من غيرها؛ لأنها فضلت ذلك على إغضاب زملائها، وبمرور الوقت تضاعف

الضغط عليها، إلا أنها كبتت الأمر بداخلها، وسرعان ما فارقها النوم وتركها غارقة في الإحباط واليأس.

وسرعان ما صب عليها زملاؤها إحباطهم، ووجدت أنهم غير صالحين أو راغبين في التغير، ولم تجد لنفسها عوضاً سوى الانغماس في المزيد من العمل.

وأدركت ميلدريد أنها تدفع ثمن سلبيتها وسلوك زملائها التبعي معها، وكانت الرياح التي خافت أن تعصف بها أمراً هيناً مقارنة بما تعانيه من زملائها في العمل، وأخيراً تراءى لها أن وضع حدود لحجم العمل ورفض العمل الزائد يكلفها جهداً أقل من قيامها بأكثر من نصيبها منه، بجانب أنها أدركت أن قيامها أو عدم قيامها به لن يغير من أمر زملائها شيئاً. وبتجاهلها سلوك زملائها الفظ، استطاعت ميلدريد أن تركز اهتمامها على كيفية التعامل مع التغيرات في الشركة والعمل على مجاراة التغير بالسعي إلى تغيير سلبيتها إلى الاهتمام بنفسها أكثر.

إن الانطلاق في الاتجاه المعاكس لا يعد حلاً للسلبية، ولسوء الحظ يقال لبعض الناس: "عليكم أن تهتموا بشئونكم فقط والوقوف في وجه الآخرين". وتؤدي العدوانية إلى مزيد من الضغوط على أي شخص، وقلما تساعده على النجاح، والشخص العدواني منبوذ ومكروه ومنتقد من وراء ظهره، لأنه دائماً ما يبدو بمظهر المصيب الخبير، صاحب الاكتفاء الذاتي، مما يدفع الآخرين بعيداً عنه.

وذلك ما حدث لبيرثا، فعندما جاءتها أنباء التغيرات في الشركة، جاء رد فعلها مناقضاً تماماً لما قامت به ميلدريد، إذ أعلنت للجميع عدم استعدادها للقيام بالمزيد من العمل وإنه إذا ما أراد أحد العون فليلتمسه عند غيرها كميلدريد، فكثيراً ما كانت بيرثا تضرب آلة الطباعة إذا ما تعين عليها انتظار زملائها، وعندما يستعجلها المشرف في طبع التقرير يجيء ردها: "لتنسَ هذا الأمر، ولا تفعل هذا معي".

بدأ زملاؤها في تجنبها أثناء فترات الراحة والغداء، ولم يعد أحد يدعوها إلى حفلات العشاء، وفقدت سندها الاجتماعي الذي فرطت فيه من قبل، ولم تدرك ما الذي حل بها.

ثم بدأت تتساءل عن سر اعتزال الجميع لها، فقالت لزميلتها ديانا: "لماذا يتجنبني الجميع وكأنني أحمل جرثومة مرض؟"، وما كان من ديانا إلا أن ردت بحدة: "وما الذي كنت تتوقعينه وأنت تتصرفين مع الجميع بفظاظة طوال الوقت؟".

وأدركت بيرثا أنها كانت تدفع الناس عنها طوال الوقت، وبالرغم من سخطها على ما تفرضه الإدارة من تغيرات، وجدت أنها لم تكن لديها أية شكوى من زملائها، ففكرت في الاعتذار لهم عما بدر منها وبعد مرور عدة أسابيع استطاعت أن تستعيد علاقتها الاجتماعية بهم مرة ثانية.

ولولا إفصاح ديانا لها عن السبب لما تغيرت الحال كثيراً، فربما ظلت بيرثا تصب غضبها على زملائها متسائلة عن سبب عزلتها الاجتماعية، وحتى بعدما واجهتها ديانا ما كان لها أن تعتذر عن سلوكها الفظ لولا أن ابتلعت كبرياءها، وواجهت الحقيقة لتعلن أن لا ذنب لزملائها حتى يكونوا هدفاً لغضبها الغاشم، وهكذا استعادت صداقتهم تدريجياً.

وعلى النقيض من السلبية والعدوانية، تقف الاعتدالية لتحقيق الذات دون إلحاق الضرر بالآخرين، حيث تسعى الشخصية المعتدلة إلى عرض آرائها، ولكن دون التعدي على حقوق الآخرين، ويعلم الأشخاص المعتدلون على أي مرتكز يرتكزون، إلا أنهم يحترمون أيضاً آراء الآخرين، ونتيجة لذلك يحظون باحترامهم، بينما يتقدمون نحو أهدافهم. أما ديانا فقد عملت على تجنب أخطاء ميلدريد وبيرثا، فرفضت أن تجعل سلوكها سلبياً أو عدوانياً في مواجهة حالة تقليل العمالة في الشركة، فقررت أن تقوم بنصيبها في العمل، لا أكثر ولا أقل، وقالت للآخرين: "سيكون علينا أن نتقاسم العمل فيما بيننا أحياناً"، وعندما أبدت بيرثا رفضها للأمر ردت ديانا قائلة: "إن هذا شأنك، ولكننا سنتقاسم العمل فيما بيننا لتعلم كل واحدة منا ما عليها من واجبات"، وبالرغم من الضغط الذي وقع على ديانا مثل بقية زميلاتها نتيجة زيادة قدر العمل، فقد علمت أن الإصرار على الوضوح في الواجبات لن يكلفها عناء التورط في كثير من المشاكل الصعبة، كتلك التي خاضتها بيرثا ميلدريد.

وبتجنب اتجاهي ميلدريد السلبي وبيرثا العدواني استطاعت ديانا التعامل مع الضغط الذي يسببه لها التغير في العمل، دون أن تضيف المزيد على عاتقها، ومن هذا المنطلق يمكننا أن نقول بأن السلوك الاعتدالي هو أشد الطرق "تدميراً" للتصرف أثناء المرور بمراحل التغير في شركتك. وكونك اعتدالياً سوف يجعل الناس على علم بموقفك وحدودك، ولن يدفعك للقيام إلا بحظك من العمل.

مستوعبو الصدمة الاجتماعية

لو أنك جعلت من الأحداث والتعاملات بينك وبين زملائك ومشرفيك محور اهتمام، فسوف تضاعف من ضغوطك دون داعٍ، فاتصالاتنا بهم تربطها قوة كامنة من سوء الفهم،

ولكل شخص آراء شخصية يعدها صحيحة من وجهة نظره، وإذا لم تتعلم أن تتجاوز عما يحدث من سوء فهم، فسوف تسبب توتراً بلا جدوى.

وليس مكان العمل سوى طريق وعر، عليك أن تقطعه كل يوم وأن تمتلك "متلقيات للصدمة" الاجتماعية حتى تتمكن من دحضها، ولذا فعليك أن تتحلى بالمرونة في التعامل مع نظرائك بالإضافة إلى التأقلم مع الظروف المتغيرة، وبالتحلي بهاتين الصفتين سوف توفر لنفسك مبددات الصدمات، وتجنب نفسك المزيد من الضغط.

سوف تحتاج إلى مصدات خارجية وداخلية لتتلقى بها الصدمات داخل عقلك، وعليك أن تتعلم كيف تأخذ الأمور ببساطة أكثر، وتخفف من وقعها، بالإضافة إلى تنمية المرونة، وهذا إذا ما أردت أن تتجنب ضغط العمل.

وإذا ما توقعت أن تنجو من المصاعب النفسية لمجموعة العمل اجتماعياً، فعليك أن تنمي المرونة، وهي لا تتعارض مع الاحتفاظ بمصد للصدمات عند التعامل داخل محيط العمل، آخذاً في الاعتبار أن هناك أشخاصاً سوف يحتكون بك بشكل شخصي، وسوف تعينك مصدات الصدمات على استخدام درجة المرونة المناسبة للاستمرار في العمل دون أن تحتد عند نشوب نزاع.

ولو أنك توقعت أن يحدث سوء فهم على فترات بينك وبين العديد من الشخصيات في العمل، إذن فسوف تتعامل معه بشكل أفضل عندما ينجم، ومن ناحية أخرى، فإذا ما ظننت في الآخرين أن يروا الأمور كما تراها أنت، فسوف تجلب على نفسك العديد من المواجهات الصعبة، ولو أنك وجدت نفسك مشتتاً أمام حقيقة أن هناك من لا يقدر مركزك في العمل فلا تحبس نفسك في انتظار أن يفعل. فالانغلاق داخل مركزك سوف يعرضك للعديد من المواجهات مع زملائك، وإذا ما حاولت خلال تلك المواجهات أن تدافع عن حقك في أن يقدر الآخر مركزك، فسوف تضع نفسك في موقف لا يجعل منك ظافراً، فالتعامل على أنك مصيب في عين نفسك دائماً دون مرونة يسبب صراعاً، كما لو أنك ألقيت بثوب أحمر في حلبة مصارعة الثيران.

إذا ما شعر زملاؤك بأنك تتكبر، فعلى الأرجح أنهم لن يقبلوا منك أفكارك أو توجيهاتك، فالأشخاص المتكبرون عادة يتهمهم الآخرون، فإذا ما أدلوا برأي، فإن من حولهم يهتمون بكيفية سرد أفكارهم أكثر مما يهتمون بما تحويه من آراء.

وجد ريد نفسه في مأزق الدفاع عن النفس، فقد شعر أن زملاءه لا يقدرونه، وكأحد مهندسي الكمبيوتر الستة بالشركة فقد أنمى بداخله ما أسماه بالطريقة الفعالة في حل مشاكل الكمبيوتر في شركة التأمين، وقد جعل في طريقته منهاجاً، على الآخرين أن ينتهجوه.

قال له بيتر ذات يوم: "إن لكل منا طريقته في التعامل مع الأمور".

فرد عليه ريد قائلاً: "ولكنك أعربت عن أنك كنت تهدر وقتك".

بدأ بيتر والآخرون في تجنب ريد، ثم استدعاه المدير في يوم، وسأله ما إذا كان يرغب في النقل. وعندما أجاب بالنفي سأله عما إذا كان سعيداً في موقعه هذا، فأجاب ريد: "نعم، ولكن يبدو أن الذين أعمل معهم لا يقابلون مقترحاتي بالتقدير".

ورد المدير: "ولكني أعتقد أنهم يتصرفون على نحو جيد". ثم استأذنه لأن لديه اجتماعاً آخر.

شعر ريد بالارتباك، وتساءل عن سر سؤال المدير له عن سعادته في موقعه من العمل، فهو لم يبد لأي شخص استياءه من قبل.

وقد أرجع هذا إلى علاقته بزملائه في العمل، وأدرك أنه بالرغم من محاولته أن يشارك الجميع في العمل معه بطريقته، إلا أن أسلوبه في التعامل كان محور الاهتمام أكثر من مضمون أفكاره. وفكر ريد في محاولة التقرب إلى بيتر ثانية وأن يعتذر عن أسلوبه المتعجرف في توصيل الأفكار، ومما هدأ من روعه أن استجابة بيتر كانت فورية، ومن ثم استعاد صداقته له على الفور، وسرعان ما عاود جميع زملائه الاقتراب منه، حتى إن أحدهم سأله عن طريقته في حل مشاكل الكمبيوتر، واستمال تواضع وبصيرة ريد الجديدان آذان زملائه بلا منازع، ولم تعد وجوههم تتحول عنه بسبب أسلوبه المتعجرف، وقد نال الآن مضمون رسائله اهتماماً أكبر من طريقة بثه لها.

إذا تبين لك أن جزءاً من ضغطك الوظيفي ناتج عن نزاعات كنت طرفاً فيها، فلعلك تتوقف لترى بوضوح ما أسفر عنه نزاعك مع الطرف الآخر، وليس بوسعك أن تفعل أي شيء إزاء ما فعله، ولكن يمكنك أن تعترف بالجزء الخاص بك فيه، والاعتذار هو أولى خطواتك نحو الطريق السليم، ومن خلال هذا الطريق سيمكنك أن تترفع بنفسك عن كل النزاعات وتتجنب المزيد منها.

فلو تعرضت للنقد، ولم تدر بما تجيب، فعد خطوة إلى الوراء لتتأمل، فإنه ليس من الحكمة أن تدلي بأي من الردود ولا بأن ترفضه أو تجيز له أن يحطمك، وإن الرؤية المتزنة والمتأملة لأمر شاق، وهناك العديد من الأسئلة التي قد ترغب في توجيهها إلى نفسك:

١. هل سبق أن تعرضت لهذا النقد من مصادر أخرى؟

٢. هل للنقد أي أساس من الصحة؟

٣. هل له علاقة بأمر ما في حياتي أو أنه مجرد قضية مؤلمة؟

٤. هل كان الشخص في موقف دفاع أم انتقام نتيجة لشيء قلته أنا؟

ومن خلال سؤالك لنفسك سوف يمكنك أن تتواصل مع زملائك، دون أن تزل قدماك في هوة سوء الفهم. لو أنك تتعامل مع زملائك بوضوح وتعبر لهم عن وجهة نظرك بأسلوبك فسوف تقلل من فرصة جعل ضغطك الوظيفي نتيجة لأفعالك.

لا تنفرط عنهم

من السهل أن يراودك إحساس بأنك لاتجد من يساندك عندما تشعر بضغط في العمل، وقد تدفع موجة القلق والاكتئاب بك إلى الحساسية المفرطة وسهولة التألم بسبب الآخرين، بنفس الطريقة التي قد يؤلمك بها مرفقك عند اصطدامه بحائط، فمهما كان الاصطدام ضعيفاً يكن مؤلماً، والأمر ذاته يحدث عندما تكون واقعاً تحت ضغط، فأنت تصطدم بزملائك ومشرفيك وينشب بينكم خلافاً بسبب سوء الفهم، ويصبح الأمر الذي تتقبله في أوقات مصدراً عظيماً لإضافة المزيد إلى أعبائك، وإذا استمرت بك الحال على هذا الصدام، ومع نفس الأشخاص، فإنك تعرض نفسك لمخاطر الاحتكاك بهم في خبرات لا تطيب، ثم تشكو من سوء المعاملة، وفي هذه الحالة قد ينمو لديك الإحساس بأنهم يتعمدون إيذاءك.

ويعد من أكبر أخطاء الإدراك الحسي التي شهدتها خطأ الإشارة إلى الجميع في العمل على أنهم "هؤلاء" عندما يمر الشخص بتجربة ضغط وظيفي، وعادة ما يقول الشخص الشاكي "عنهم": "لقد فعلوا كذا معي" أو "لولا وجودهم لكان لي كذا" فإذا ما انتابك شعور بأن الجميع ضدك، فسيكون الأمر بالغ الصعوبة عليك في التعامل مع الضغط الوظيفي.

ومن خلال عملي في مساعدة الناس على حل خلافاتهم مع "هم" تكشف لي أنه لا وجود "لهم" فعندما أساعد شخصاً على التعرف على من يكون "هؤلاء" يتضح أنه لا توجد

مجموعة متجانسة بعينها، بمعنى أن لكل من "هم" وجهة نظره أو وجهة نظرها المختلفة، وبتحليل "هم" فإن الأشخاص الذين أدرجوا ضمن قائمة التحالف، لا يقومون بمشاركة من أي نوع مع أولئك الذين يطلق عليهم "هم". وبالتقدم إلى الأمام أكثر، فإننا نكتشف أن "هم" لا وجود لهم مطلقاً ويشبه الأمر فتح الصناديق الصينية. فكلما فتحت صندوقاً وجدت بداخله صندوقاً آخر أصغر، وكذلك الأمر في العمل؛ فكلما حددت شخصاً كفرد في "هم" تجد أن المتهم ليس فرداً من "هم" وبذلك فعليك أن تلتمس أشخاصاً آخرين، لتحدد من "هم".

ولو شعرت بأن الضغط الوظيفي الذي تتعرض له ينتج بسببهم، فأنت بذلك تماثل "دون كيشوت"... (الذي حارب طواحين الهواء)، متمثلاً أشخاصاً لا وجود لهم، إلا داخل عقلك، وقد وقع باري في هذا الفخ، فقد عانى الشعور بالتفرقة بينه وبين زملائه لعدة أشهر، فمنذ أن قامت الإدارة بإعادة تنظيم مصنع تعليب اللحوم شعر أنها لا تتفهم احتياجات رجال التخزين، لأن الخطة كانت تهدف إلى غير ما يتطلبه العمل، وقد وجد باري الأمر محيراً، حيث إن زملاءه بيل وبوب وبن تأقلموا مع الخطة دون معوقات.

وبعد ذلك، وعندما حاول هؤلاء الأشخاص عدم الاقتراب منه، بدأ يستشعر أنهم يُعدونه ليكون كبش الفداء. وعندما حضر إلى العمل في الصباح، اكتشف أنهم أقل دماثة تجاهه من ذلك قبل، كما ظهر على بعض أعضاء الإدارة مشاعر تبلد تجاهه.

وبدأ باري يشعر أن كل "الآخرين" يتآمرون ضده. وكان القلق ينتابه أثناء العمل، وفي المنزل كان يجد نفسه غارقاً في بحر من الاكتئاب. وبدأت زوجته تسأله لماذا كل هذا الاكتئاب. ورد قائلاً: "إنهم يحاولون جميعاً أن يتخلصوا مني. لقد أدركوا الخطة التي عرفوا من خلالها أنني لن أتكيف معها".

وعندما سألته زوجته عمن يكونون "هم" وعما دفعه للتفكير في أنهم يخططون لإبعاده، أجاب أنه يرى الجميع يتعاملون مع الخطة بسلاسة، وقد رجحت زوجته أنه ربما تأقلم بيل وبوب وبن مع الخطة لأسباب خاصة بهم، لا علاقة لها به.

ولكنه اعترض قائلاً: " إذن فلماذا يتحاشونني؟".

وأجابت زوجته: "ربما تكون معارضتك لخطة قد أصابتهم بعدم الارتياح؛ مما دفعهم لقلق من تغير الإدارة لهم، ثم استمرت مرجحة أن يبدأ هو في الحديث مع زملائه".

وفي اليوم التالي اقترب باري من بوب وسأله عن رأيه في الخطة، فرد عليه قائلاً: "إنها بغيضة".

فرد باري مغضباً: "إذن فلماذا لم تقل شيئاً عندما قمت أنا بمعارضة الفكرة في الاجتماع؟".

فقال بوب: "لقد وددت أن أفعل، لولا أنني تذكرت وضعي الحرج في الشركة، وخفت أن أتمادى، تذكر أن لي زوجة وطفلاً صغيراً وأنني أحتاج إلى هذه الوظيفة".

ولاحقاً في هذا اليوم، اقترب باري من بيل، وسأله نفس السؤال، فأجابه أيضاً بأنه لا يوافق على الخطة، ولكنه الآن مدرج ضمن القائمة لمنصب إداري، وقد أراد أن يُسير اعتراضه حتى تحين فترة الترقيات.

وفي صبيحة اليوم التالي، اقترب باري من بن متسائلاً، فعلم أنه يشرع بإجراءات طلاق، ويشعر أنه مثقل بالهموم، ولا يتحمل أن يخوض جدالاً حول أي خطط، ثم أضاف قائلاً: "إنني منشغل بمحاولة التأقلم مع محنتي، وتلك الخطة البغيضة أبعد ما تكون عن تفكيري".

وبعدما تكشف له أن زملاءه لم يكونوا يتآمرون عليه كرس باري جهوده لكتابة عريضة معارضة لتلك الخطة، وقد حرص على شرح مدى تخفيض التكاليف في الخطة بأن يبين لهم أن تقليل ساعات العمل قد يكون مطلوباً. ولدهشته فقد سُرَّت الإدارة لمبادرته، ووافقت على أن توليه اعتباراً جدياً.

وإذا ما استمر باري في "مطاردتهم"، فقد أبقى على خلله العقلي الذي كان مدعاة طعنه، تبعاً لهذا الخلل، وبسبب الجهود التي أعدها لتبديد الاعتقاد الذي أوقعهم في مؤامرة، تحرر من هذا وركز على تناغم طاقاته تجاه قرار بناء.

ولذا، فبدلاً من تقوقعه على نفسه، ووضع تصور لهم، استجمع شتات نفسه، وغير مسار إحباطه، ليطور خطته البناءة.

وإذا عرفت أنهم يضعون الصعاب والعراقيل في طريقك في العمل، فلتتراجع خطوة لتحلل هوية أولئك. وبذلك الجهد، ستنقذ نفسك من استشعار عدم الحاجة إليك.

القيل والقال

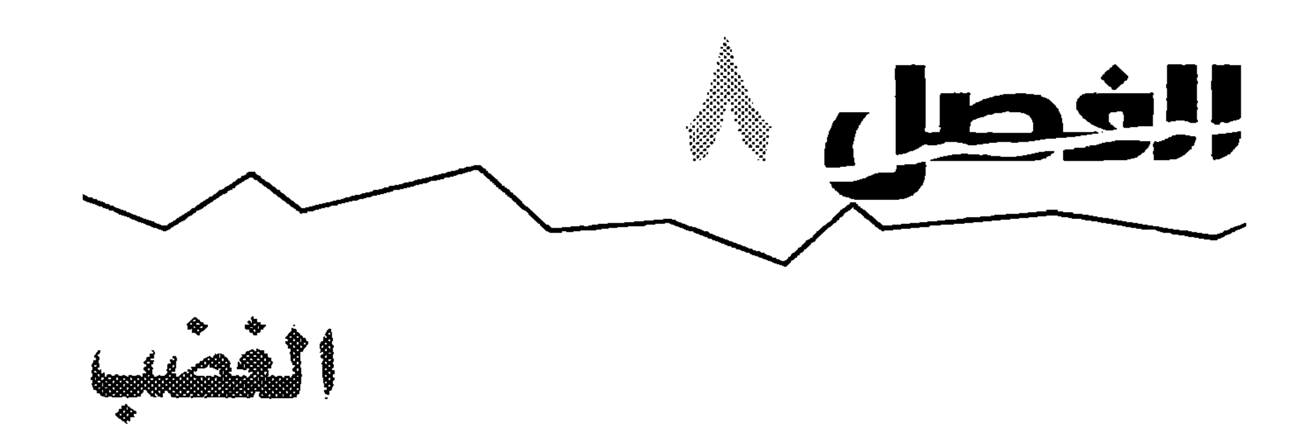
غالباً ما يكون القيل والقال مصدراً للصراع في مكان العمل، وإذا تعرضت لذلك، فلا تواجه هؤلاء الذين يغتابونك بالإساءة، لأن أي مواجهة حادة ومثيرة للغضب من شأنها أن

تزيد من الغيبة. فمثلاً، قد ترتكب خطأ عندما تدخل على أحد من الأشخاص لسماعك إياه يتحدث عنك بسوء، وتقول: "لقد سمعتك تتحدث عني، فهلا قلت ذلك في وجهي" أم "هل أنت جبان جداً إلى ذلك الحد؟". قد ينكرون هذا، وبعد مغادرتك سيغتابونك تبعاً لمدافعتك عن نفسك.

والتحدث عن هؤلاء الأشخاص من خلف ظهورهم مثلما يتحدثون عنك يزيد الأمر سوءاً. وبعبارة أخرى، إذا استطعت أن تتحدث عن هؤلاء الناس من وراء ظهورهم، ففي واقع الأمر، سيعلمون بتلك الغيبة، وبالتالي تزيد حدة التوتر بينكما.

ويمكنك أن تغير طبيعة الغيبة بوسيلة غير دفاعية وتتعامل مع الأشخاص الذين يغتابونك برقة أكثر، مثال: "مرحباً يا بيث أخبرني بعض الأشخاص بأنك كنتِ تتكلمين عني، وقد أخبرتهم على ثقة من أنكِ لم تفعلي أي شيء كذلك، وإنني لمحق، أليس كذلك؟"، ثم ابتسم في وجهها.

فماذا يمكن لبيث أن تقول؟ لا تخبرها عمن قال لك ذلك، ولكن اذكر لها ما قالته عنك. واجعلها تلاحظ أن أي تعليقات بعد ذلك ستعلم بها، فمن المحتمل أن تحترز فيما تقوله في المستقبل.



الغضب

عادة ما نشعر بالغضب بصفة دورية في حياتنا، حيث إن الشعور بالغضب أثناء العمل أمر شائع، لاسيما إذا كنت تعمل تحت ضغط وظيفي، عندئذٍ يتفجر غضبك، خاصةً إذا ظننت أنك تعامل بطريقة سيئة، ولذا يعتبر الغضب حقيقة واقعة في الحياة يجب عليك أن تتعامل معها بأسلوب فعال من أجل التغلب عليها، ومن ثم يكون لديك الخيار، فإما أن تعبر عن غضبك تلقائياً دون رقابة أو أن تحول هذا الغضب إلى سلوك بناء قد يسفر عنه حل لمشكلاتك، وهكذا يمكنك أن تصل بنفسك إلى الحضيض، أو أن تستخدم غضبك الشديد ليدفعك بعيداً عن المشاكل.

وإذا كنت من هؤلاء الذي يشعرون بغضب حاد مع رؤسائهم أو زملائهم في العمل، فقد حان الوقت للتراجع عن مثل هذا الانفعال، ولكنه من الصعب تحقيق ذلك عندما يصل بك الأمر إلى احمرار الوجه غضباً، ولكنك لا تريد أن تزيد المشاكل على نفسك أكثر مما هي بالفعل.

إنه شيء عادي أن تصطدم بزملاء أو مديرين كثيري الانفعال، مما يثير غضب كل فرد في مكان العمل، فكثيراً ما نسمع عن أناس يثارون غضباً، مما يدفعهم لاستخدام العنف.

في هذا الفصل، سوف يكون تركيزي على كيفية التعامل مع الغضب والزملاء الغاضبين، ولأن هناك أشكالاً متنوعة لخبرات الناس والتعبير عن الغضب، فثمة كذلك عديد من الأساليب التي يمكنك استخدامها إما للتعامل مع الشخص الغاضب وإما التحكم في غضبك أنت، فالوسيلة المتطرفة للتعبير عن الغضب هي العنف.

فقد التحكم

أصبح أمر فقد التحكم في النفس حدثاً شائعاً للغاية، فقد يذهب الموظف الساخط إلى عمله، وهو يبحث عن انتقام مميت، وهناك العديد من التقارير الصحفية التي أعدت في وقت سابق حول جرائم القتل التي ارتكبت في أماكن العمل تفيد بأن تلك الجرائم تضم عاملي مكاتب البريد، ولكن هذه القوة المهلكة لا تقتصر فقط على العنف بين موظفي البريد، حيث إن القتل في أماكن العمل أصبح واحداً من أسرع وأشد أشكال العنف انتشاراً، ففي السنوات الأربع –الفترة ما بين ١٩٨٩ و ١٩٩٣– تضاعف العنف في أماكن العمل إلى ثلاثة أضعافه، ولذا أصبح الانتحار ثاني الأسباب الرئيسية للوفاة في العمل.

ولقد أصبح أمراً عادياً بشكل لافت للنظر أن تسمع عن شخص عاد إلى عمله مسلح بأسلحة آلية، وبعد حادثة كهذه، تعقد الصحافة لقاءات مع زملاء الجاني، ومن المعتاد أن تسمع بعض هؤلاء الزملاء يقولون: "حسناً، لم يكن ليطرأ على ذهني أنه سيفعل مثل هذه الفعلة، ولكنني لم يكن لدي أي فكرة عن قابلية فعله لذلك".

وعادة ما يكون هؤلاء القتلة أشبه بالقنابل الموقوتة، فعندما يعودون إلى العمل، فغالباً ما يبحثون عن أشخاص يظنون أنهم قد خطئوا في حقهم، فحين عاد تاجر من ولاية أتلانتا إلى أعمال السمسرة في البورصة، تتبع هؤلاء الذين أقرضوه الأموال التي خسرها في تجارة اليوم، وكذلك عندما عاد دان وايت إلى مبنى الحكومة المحلية لمدينة سان فرانسيسكو لقتل "مايور موسكون" بعد أن تتبع المراقب "هارفي ميلك" اقتنع بأنهما قد أخطئا في حقه، فهؤلاء القتلة يشعرون بأنه ليست ثمة خيارات متاحة أمامهم، وأن أقصى الانتقام هو السبيل الوحيد للتعبير عن أنفسهم.

حين تتعامل مع شخص غاضب في العمل ويكون لا مفر من ذلك، فحاول أن تخفف من نبرة صوتك وقت التعامل معه، وهناك طريقة لذلك، أن تجلس إذا كان كلاكما واقفاً، ولتتكلم بأسلوب أهدأ من كلامه المسهب العنيف، فإن تلك النبرة وتلك الطريقة في الحديث وهذا التغير في نبرة الصوت سوف يحملانه على أن يحاربك دون وعي منه، كما ينطبق هذا أيضاً على معدل تنفسك، فبإبطاؤك الشديد من معدل التنفس، بأخذ شهيق وزفير عميقين، سوف تحمله على مجاراتك.

فعن طريق إيجاد لغة جسد أقل دفاعية، سوف تواتيه اللغة، فلتحاول أن تمتنع عن أية إشارات تومئ إلى حماقة شخص أمامك، فمثلاً لا تشر إليه، أو تتتبعه ببصرك أو تهز رأسك.

وإذا تصادمتما في حجرة معاً حيث يوجد الماء والشاي فاعرض عليه كوباً من أي منهما، وسوف يخلق هذا العرض موقفاً يجبر فيه هذا الشخص على الاستجابة بأقل حدة، كما ستقل حدته وميله إلى العنف إذا أبديت أنت كرمك.

ولو أنك تريد أن تعرف ما إذا كانت لزميلك قابلية للعنف، فضع في اعتبارك ما يلي:

- أن الكثيرين يحبون التفرد.
- أن ثلثيهم رجال مطلقون في الثلاثينيات من عمرهم، ويعيشون بمفردهم.
- أن المشروبات الكحولية تلعب دوراً ثانوياً في ذلك.
- أن معظمهم يفشي نواياه مسبقاً قبل القيام بأي فعل.
- أن بعضهم "مولعون باستخدام الأسلحة" أو لديهم "عقلية المحارب".

فمثلاً يمتلكون البنادق ويحبون التظاهر بالشكل المتعب بغرض تمويه العدو.

- أن معظمهم من القوقازيين.
- أن لنصفهم تقريباً تاريخاً من العنف.
- أن للكثيرين منهم تاريخاً من المشاكل، بشأن علاقاته بالآخرين، ومشكلة الغضب.
- أن حوالي نصفهم انتحاريون، بعد الحادثة لا يحاولون الهرب، ولكن يحاولون قتل أنفسهم.
- أن الكثيرين منهم تعرضوا لخسائر كبيرة خلال العام الذي وقع فيه الحادث.
- أن للكثيرين منهم مشاكل نفسيه، كانت موجودة قبل وقوع الحادث.

وإذا كنت قارئاً لهذا الكتاب، فقد لا تكون مؤهلاً لتلك الخطابات عنيفة اللهجة التي تغضبك، ولكن سواء كنت شخصاً يحتدم غضباً أو يحاول الابتعاد عن شخص سريع الغضب، فستبرز الخطوة التالية بعضاً من أهم الوسائل للتعامل مع الغضب.

مقاومة الغضب

هناك العديد من الأفكار الخاطئة التي تتعلق بالغضب، وتكون بمثابة تحكيم العقل في التعبير عن الغضب تلقائياً، دون قيد، بالرغم من عواقب ذلك.

ففي كتاب When Anger Hurts، أشار كل من ماثيو ماكي، وبيتر روجرز، وجوديث مكاي -مؤلفي الكتاب- إلى أن بعض الناس يعبرون عن غضبهم بطريقة خاطئة لاعتقادهم في أربع أفكار خاطئة، وهي:

١. إن التحكم في الغضب يتم عن طريق قوة بدنية لا يمكن السيطرة عليها، وصحيح أن الغضب يتصل بارتفاع مستوى هرمون البرولاكتين عند النساء، كما يتصل أيضاً بهرمون التستوسترون عند الرجال وارتفاع هرمون الأدرينالين والثوربنفرين عند كل البشر. ولكن لا يصح بالضرورة أننا معرضون حيوياً وكيميائياً للتعبير عن غضبنا دون قيد أو تحكم.

٢. إن الغضب يعتبر أحد غرائز الإنسان، والحقيقة هي أننا لا نمتلك "عقولاً عنيفة" تجبرنا على العدوان، وصحيح أن التعبير عن الغضب يمثل جزءاً مهماً من تاريخ تطورنا كبشر، فعندما كان يهاجم الإنسان حيوان مفترس، كان الغضب يدفعه حينئذٍ إلى حالة من العراك (المقاومة) التابعة للاستجابة بالمقاومة أو الهروب، ولكن يقصد بتعلم كيفية المعيشة مع الآخرين، أنا نحتاج إلى مدى من الخيارات أكبر من مجرد العراك أو الهروب، بتوسيع مداركنا العقلية (الفص الأمامي مثلاً) يمكننا تنمية قدراتنا على التثبيط من دوافع الغضب.

٣. إن الإحباط يؤدي إلى الغضب، ولسوء الحظ افترض الناس أن هناك سلسلة من الأحداث، وهي كالتالي:

إحباط

⬇

غضب

⬇

عدوان

ولكن الإحباط لا يؤدي بالضرورة إلى الغضب، فهناك العديد من الطرق الانفعالية والسلوكية التي من خلالها نعمق شعورنا بالإحباط.

٤. إن التعبير عن الغضب شيء صحي، فهناك عواقب للعدوان فإذا كنت ممن يصرخون في وجه الآخرين ويهجونهم، فستكون دائماً محلاً للنقد أو العواقب القانونية. فلم يعد الانتباه ينصب على ما الذي أغضبك، ولكن على الطريقة التي تستطيع من خلالها التعبير عن نفسك.

وعلى الرغم من أن الغضب حقيقة في حياتنا، إلا أن المطلوب هو التعبير عنه بأسلوب مثمر، ليس هداماً، حيث إنه يمكن التعبير عنه بأساليب غير عدوانية، كما يمكن تحويله إلى ثقة بناءة إعراباً بالقول. وإن التعبير عن غضبك بأسلوب سلمي ليعينك على الوصول إلى ما تبغي.

وهناك فارق كبير بين الثقة من القول والعدوان، فإن الذين يدافعون عن أنفسهم يتحلون بتلك الثقة، ولكن الذين يجرحون الآخرين في هذا الشأن هم أشخاص عدوانيون، لذا فلتعبر عن نفسك بثقة.

قد ينتابك شعور بالإحباط عندما يستوقفك شرطي المرور لارتكابك خطأ مروري، فإنك لا تأخذ برقبته وتهدده بعنف إلا في حالة تدوينه لما فعلت في دفتر المخالفات، وكما تعلم لو أنك استخدمت العنف في هذا الموقف، ستكون هناك عواقب وخيمة تنتظرك، أبعد من الإنذار بالدفتر.

وليس لزاماً أن تتصاعد مشاعر الإحباط إلى عنف. حيث إن إحدى مهام عملية الارتقاء بعقل الإنسان -الفص الأمامي للمخ- هي كبح جماح العنف الأعمى حينما لا يجدي. وفي الواقع، فإن الناس -مع تلف فصوص مخهم الأمامية- يجدون صعوبة بالغة في كظم السلوك العدواني، فشكراً لتلك الفصوص التي تمكننا من كبح دوافع العنف.

إذاً عليك باستخدام فصوص المخ الأمامية، وإذا شعرت بأن الآخرين يعاملونك معاملة سيئة، فتخير طريقة عملية بناءة ومثمرة للتغلب على مشاعر الغضب، فلتختر مثلاً إما التقدم بشكوى وإمَّا الترتيب للقاء مع مديرك، أو الشخص الذي آذاك: ولتواجهما بشيء من حسن التدبير. ومن أجل التعامل مع الغضب بشكل فعال، فإنك تحتاج إلى أن تكظم هذا الغضب قبل أن تهاجم من تخاطب بالكلام، لذا يمكنك أن:

١. تكتشف من أين يصدر الغضب الآن وذلك بأن تسأل نفسك عن الشيء الذي يزعجك في هذا الموقف.
٢. تسأل نفسك عما إذا كانت هناك أية مشاعر أخرى قد طغى عليها الغضب في الواقع.

وبالبحث عن سبب غضبك، ستكون أقدر على تفهم ذاتك مع التأكد من أنك لن تشوه موقفك في العمل، ربما تكون قد أوذيت مشاعرك حقيقة وشعرت باضطراب ومهانة في هذا الموقف، ولكن الغضب يمكن أن تغطيه مشاعر أخرى أو أية طريقة لتحاشي تصاعده.

اكتشف جو أن الغضب الذي يشعر به تجاه زملائه في العمل هو شعور خاطئ، فمنذ عدة أسابيع حيث كان جو يحاول إيجاد حل لمشكلة البرمجة في الحاسب الآلي في العمل، سعى زميله بيتر في اكتشاف مشكلة فنية ثانوية في ذلك النظام، وأفضى بها إلى مديره بالعمل، الذي راح يثني عليه، ثم قال: "أتمنى أن يكون هناك الكثيرون من أمثال بيتر".

ولذا استشاط جو غضباً، وأراد أن يعرف ما إذا كان المدير قد انتقده، حيث لم يستطع اكتشاف ذلك العيب الثانوي الذي اكتشفه بيتر، وتساءل جو عما إذا كان قد أدلى بشيء لبيتر مما أوحى إليه بفكرة اكتشاف هذه المشكلة بنظام البرمجة، ودار في خلده أن: "ها قد حظي بيتر بالفضل".

وبعد أيام قليلة، رأى جو المدير وبيتر يستمتعان معاً بوقت من المزاح والمرح في حجرة الاستراحة، وعندما مر بجوارهما لم يعيراه أي اهتمام، وبعد ساعة من ذلك تقابل جو وبيتر عند جهاز تبريد المياه مصادفة، حيث سقطت بعض قطرات من الماء على قميص جو.

فقال بيتر: "آه. أسف يا جو. لم أرك".

ووثب جو وثبة مجفلة، ثم قال "بالتأكيد، لم ترني".

وتوقف بيتر وهز رأسه قائلاً: "ماذا حدث لك؟".

وشعر جو حينئذٍ وكأنما صفعه على وجهه، وعندما أخبر جو زوجته بهذا الموقف، سألته: "لماذا تلقي اللوم على بيتر؟".

ورد جو قائلاً: "ماذا تقصدين؟ ألا ترين أن عذره السخيف الذي قدمه للمدير يشعرني بالمهانة؟".

قالت الزوجة: "ربما يكون الأمر كذلك بالنسبة لمديرك، ولكنني فكرت مرتين في بيتر، فطالما كنتما صديقين حميمين لعدة سنوات؟"، قال جون: "كنا صديقين لعشر سنوات، ولكنه تخلى عن تلك الصداقة".

قالت الزوجة: "لا يا جو، أعتقد أنك أنت الذي تخليت عنه".

ونظر جو بحدة إلى نفسه، حيث أدرك أن بيتر حقيقة لم يفعل شيئاً يستدعي غضبه، هذا وقد تحول إلى السخط على نفسه لعدم قدرته على اكتشاف مشكلة نظام البرمجة.

وراجع جو تقييم موقفه هذا بعد اكتشاف بيتر الحل للمشكلة وثناء المدير عليه، فقد لا يكون احتداده عليه عندما تقابلا عن طريق المصادفة، حيث لو حدث هذا التصادم قبل أسبوعين لاستمتعا بالمزاح معاً، ولأن جو لم يتراجع عما صدر منه فقد ازداد الموقف سوءاً.

ثمة آراء متعنتة، تفضي إلى إشعال غضبك وتحريف موقف محبط، ومتى انتابك الغضب، فمن العسير أن تفكر في المصادر المحتملة له، فهناك مخاطرة أعظم لأن تعرض نفسك لكونك عقلية متحجرة، وتشبه تلك الآراء المتحجرة الثقوب الغائرة التي تحول دون تفهمك الموقف، ذلك لأنه في حومة الغضب يقل التفكير. وفيما يلي عرض لآراء قياسية، تصدر بطريقة تلقائية ما لم تقاوم دوافعه، ألا وهي:

- **الغلو:** في ثورة الغضب تتحرك المشاعر، فإذا حصرت نفسك في نطاق معين، فسوف يتصاعد غضبك، وربما رأيت مع احتدام الجدل أن "ذلك يعصف بالعلاقة ككل".
- **مطارحة الأفكار الزائفة/قراءة ما بالعقل:** فعندما تغضب من شخص ما، فإنك عندئذٍ تكون على استعداد لأن تظن به سوءاً، وتفهم خطأ أنه يقصد إيذاء مشاعرك، وفي مثل هذا الموقف قد تظن "أنه قد استدعى بموقفه هذا ضيقاً، يظل لفترة طويلة قد تتجاوز بضع سنوات، ويمكنني تبين ذلك في وجهه".
- **صفة التصنيف:** هناك حاجة ماسة إلى تصنيف وتفهم ما تشاهده وتسمعه تفهُّماً جيداً، فعند الغضب ينجذب الشخص إلى التصنيف القاصر بين ما هو أبيض وما هو أسود، وعندئذٍ ربما ذهب فكرك إلى أن: "هذا شخص أحمق".
- **ما ينبغي وما لا ينبغي:** قد يدفعك الغضب إلى رد فعل غاضب نتيجة لأنك تواجه مأساة، فماذا تفعل وكيف تتصرف؟ ولأن الغضب يدعم من صلاح نفسك، يتم اختزال تلك الخيارات إلى ما ينبغي وما لا ينبغي، وعندئذٍ قد يئول فكرك إلى: "ينبغي عليهم إقالة زميلي لما فعله".
- **اللوم:** ينتابك شعور بأن مديرك قد أسند إليك إحدى المهام كنوع من العقاب، فربما ظننت أنه "لو لم يسند إليك تلك المهمة الحمقاء، لما تعرضت لهذا المأزق"، وكل هذه الطاقة التي أضعتها في إلقاء اللوم عليه قد كان بإمكانك أن تستثمرها في التوصل إلى طريقة لإنهاء تلك المهمة، أو طلب المساعدة أو تفويض زملائك للقيام ببعضها.

- **الاحتواء:** ربما تشعر بأن الغضب قد سيطر عليك لما تلاقيه من معاملة سيئة في العمل، مما يجعلك تظن بأن المهنة كلها في غاية السوء، وربما يتملكك شعور بأنك شخص منهار في مسكنك، وقد تقول لنفسك: "لو بقيت هنا أكثر من ذلك، فسوف يعاقبونني على نحو أكثر".
- **صلاح النفس:** إذا شعرت أن مديرك ليس على قدر الكفاءة اللازمة، فلا تطلعه على رأيك هذا، وإن كنت فاعلاً فعبر عن هذا الرأي بما فيه صلاح لنفسك، وإلا فمن المحتمل أن يزداد الموقف اضطراباً، ومما يجعله أسوأ أنه ربما كانت استجابة المدير -إذ يدافع عن نفسه- غاضبة، مما يزيد احتمالات الغضب من جانبك وربما تفكر: "كيف تجرأ هذا الرجل على إساءة معاملتي، إنه شخص ليس بالكفء". ومن ناحية أخرى، إذا كنت لبقاً في التعبير عن نقدك بتقديم بعض الاقتراحات المفيدة، فبذا تكون موظفاً ذا قيمة، غير ساخط.
- **كثرة الشكوى:** إذا وجدت نفسك تشتكي، مستخدماً تعليقاً مثل: "لماذا أكون دائماً من المهملين في هذا المكان؟"، فسوف تبني لنفسك سمعة بأنك إنسان كثير الشكوى، فبكثرة التذمر، يمكنك الابتعاد عن الغضب بشكل مؤقت، وربما تعاني من نظرة تفحصية متشائمة، وبدلاً من ذلك، يمكنك أن تطلب عقد لقاء من أجل استيضاح مهام الوظيفة.

تأكد من أنك لا تجعل من الغضب سلاحاً، فحاول ألا تستخدمه للانتقام من شخص ما، ولا تفرغ شحنة الغضب التي بداخلك في شخص آخر، ظناً منك بأنه يحق عليه العقاب لفعل ارتكبه، كما ينبغي عليك ألا تستخدم هذا النوع من الانفعال كي تمنع رئيسك من إسناد مهام أكثر إليك، حيث إن استخدام الغضب كسلاح سوف يسفر عن مواجهة مشاكل أكثر تعقيداً في المستقبل.

ولذا يجب عليك تجنب الأخطاء الفادحة التي تثير الغضب مهما كلفك ذلك من تنازل عن بعض الأمور، حيث إن الأخطاء غير المقصودة قد ينتج عنها قدر أكبر من الضغط الوظيفي، وهكذا يتعين عليك -مثلاً- تجنب ما يلي بمعنى الكلمة:

- **أية ملحوظات مباشرة تقلل من الشأن:** "إنك لشخص تافه".
- **التجديف:** "إنني أسدي إلى الـ... (لفظ قبيح)".
- **مضايقة الآخرين:** "أنى تلحق بنا؟".

- توجيه الإنذارات: "هذه هي فرصتك الأخيرة".

إن التعبير عن الغضب بأسلوب غير لائق يؤدي إلى تفاقم المشكلة، وتلك إحدى المشكلات الرئيسة الناجمة عنه. فإذا واجهت رئيسك أو زميلاً لك على هذا النوع من الانفعالات، فستجد أن الموقف يتصاعد بسرعة ليصبح حدثاً انفجارياً، فقد تتلفظ بشيء يعتبره من أمامك إهانة له، فيرد عليك بما هو أقبح من ذلك.

ولأنك لا تستطيع توقع رد فعل من أمامك على تعبيرك عن الغضب يمكنك أن تتجنب التسبب في سلسلة من الأحداث، فحتى لو تحلت استجابتك بأقصى درجة ممكنة من الأدب كما تراها. إلا أنك رحت تتحدث مع إصدار تنهيدات، فقد يؤدي ذلك أيضاً إلى تفاقم الموقف. لذا، فعليك أن تتجنب ما يلي:

- هز الرأس.
- أن تتتبع شخصاً بعينيك.
- التنهيد.
- الشكوى.
- الإشاحة باليدين.
- لهجة السخرية.
- العبوس.
- الإشارة بالإصبع أو تحريك كفك.

ولكن عليك باستخدام:

- روح الدعابة.
- التغاضي عن بعض الأشياء.
- التفاوض.
- الدفاع عن الحق.

يمكن توضيح هذه النقاط بمثال لشرطيين تناولا نفس الموقف بطريقتين مختلفتين. لم يكن الضابطان باستر وسموثا، سعيدين بنقل الرقيب دانكن إلى فرقتهما، حيث كان يميل إلى

التحقيق في القضايا دون تمييز، وشعر باستر أنه قد انتهى أمره عندما أصدر دانكن له أمراً بإعداد تقرير حول نزاع في المنطقة المجاورة على سياج ما، وعندئذٍ لم يستطع باستر تمالك نفسه، فتتبعه بعينيه واشتكى قائلاً: "لماذا أوكَل إلي هذا العمل؟".

عندئذٍ أدرك الرقيب دانكن أنه أمام موقف يحق له فيه استخدام سلطته، فقال: "حسناً يا باستر أتعني بذلك أنك ترفض القيام بهذه المهمة؟".

وتراجع باستر عن موقفه هذا بطريقة تهكمية، وهو ينظر إلى هذا النبيل: "إنني لمتعب فقط من كل هذه المهام التي أوكلت إلي".

أجاب دانكن قائلاً: "إذاً اكتب ما سأمليه عليك" ثم توجه إلى الضابط سموثا، وطلب منه نفس الطلب.

واستعد كل الحاضرين لمواجهة أخرى، ولكنهم كانوا مندهشين لما حدث، فبدلاً من اتباع طريقة باستر في المواجهة، قال سموثا: "لو تصرفت بطريقة حمقاء دون قيد فسوف يؤدي ذلك إلى موقف عسير للغاية، ولذا فقد ساءلت الرقيب إذا ذهبت إلى هناك وأنهيت إطلاق النار بين الجارين أيؤهلني هذا لأن أكون واحداً من فريق SWAT؟" فضحك كل الحاضرين وعندما وجهت للرقيب دانكن الشكر قائلاً: "أشكرك يا سموثا"، رد سموثا وهو يضحك: "بالتأكيد أيها الرقيب، ولكن أيمكنني أن أتولى مهمة أكثر أماناً المرة القادمة؟".

ابتسم دانكن ابتسامة خبيثة، وقال: "بالتأكيد يا سموثا، لن أوكل إليك هذا النوع من المهام المرة القادمة". ثم نظر إلى باستر كي يعلمه كيف يكون الرد.

وفي حين أن باستر زاد من الضغط الوظيفي على نفسه، فقد نجح سموثا في تحويل موقف سيئ إلى ما فيه مصلحة له، وما تحصل فقط على موافقة على مهمة أسهل المرة القادمة، ولكنه استخدم أيضاً روح الدعابة في خلق علاقة ودية مع مديره الجديد.

هناك أسلوب تعلمناه من سياسة الغضب، وهو ما يسمى بـ "فترة الاستراحة"، فعليك ألا تتكلم حين ينتابك شعور بالغضب الشديد، حيث إنك مع فورة الغضب تكون أكثر عرضة لإشعال الموقف وتصعيده إلى مواجهة غاضبة، وإن تجنب مثل هذه المواجهات قد يتطلب منك الابتعاد عن الموقف قليلاً كي تستجمع نفسك. فبالابتعاد فقط عن الموقف وتهدئة النفس يمكنك استعادة الاتصال مع ذلك الشخص، ولتقل حينئذٍ: "إننا في حاجة إلى التحدث في هذا الأمر، ولكن ليس هذا بالوقت المناسب" أو "إنني لأود أن أتحدث معك في هذا الأمر في وقت لاحق" ثم اترك المكان، ولا تعد حتى تخمد ثورة غضبك.

إذا احتد غضبك على مديرك لأنه لم يمنحك ترقية تسعى إليها، فإنه يمكنك حينئذٍ أن تتعامل مع الشعور بالغضب والإحباط بطريقة هدامة أو بناءة، وإنه لشيء عجيب أن يكون من الصعب مقاومة الطريقة الهدامة، لأنك في حالة الغضب تنفس عن ثورتك هذه عن طريق التعليقات التي تتلفظ بها مع من حولك:

- "ما الحيلة؟ إن حسن الصنيع ليقابل بالإساءة".
- "إنني ما زلت أحاول!".

وعند تمسكك بتلك النظرة، فإنك لتستدعي فقط نظرة سلبية إليك، كما أنك ستعطل أية ترقية، كان من الممكن أن تحصل عليها في المستقبل.

وبدلاً من الانغماس في الغضب والحزن الذي ينتابك نتيجة لعدم حصولك على الترقية، لا تهمل الأمر، بل عليك أن تتوجه إلى مديرك، وتحاول أن توضح له أملك في التعلم من الخبرات، وأنك ترغب في معرفة الخطوات التي يمكنك اتخاذها من أجل الحصول على تلك الترقية في المستقبل، وباتباع ذلك سوف تثبت أن هذه الترقية لا تزال هدفاً مهماً لك، ثم لتطلب منه أن يدلي بالأسباب التي دفعته لقراره هذا، ولتخطط جيداً لأسلوب تتبعه من أجل الحصول على هدفك في المستقبل، وبالخطة الموضحة سوف تكون في مكان أفضل للحصول على الترقية مستقبلاً أو توضيح أنك فعلت كل شيء يتطلبه منك هذا الهدف.

لذا، عليك أن تعد نفسك لفرصة قادمة، وحاول أن تكتشف العوامل التي أدت إلى عدم حصولك على الترقية، وابذل قصارى جهدك لتحقيق كل هذه التغيرات، فإذا تعلمت مهارة معينة؛ لغة جديدة أو الكمبيوتر، فسوف يعمل ذلك على تحسين فرصك، وكذلك ينبغي عليك أن تكرس طاقاتك لتعلم تلك المهارة، فلا تتخل عن ذلك، وضع في اعتبارك النقاط التالية:

- إن هناك دائماً فرصاً أخرى.
- إنه يمكنك دائماً تحسين مهاراتك.
- إنه يمكن تقوية تعلم المهارات الجديدة.
- إن الإدارة تتأثر بهؤلاء الذين يرفضون قطع الأمل مع الاحتفاظ بموقف إيجابي.

عند التحدث مع الأشخاص سريعي الغضب، فعليك استخدام سياسة ضمير المتكلم: "أنا" حيث إن هذا الضمير يجعل الخطاب خالياً من إلقاء اللوم، وعلى العكس، فإن

التحدث باستخدام ضمير المخاطب "أنت" قد يفسر على أنه كلام مهين، فعلى سبيل المثال عندما تتحدث إلى رئيس فتخير بأي الضميرين التاليين ستتحدث:

- ضمير المتكلم "أنا": "لقد شعرت بضغط حقيقي مؤخراً بسبب حلول الموعد النهائي".
- ضمير المخاطب "أنت": "لو لم تحدد الموعد النهائي، لصارت الأمور أفضل من ذلك".

وقد يسفر استخدام ضمير المخاطب "أنت" في التحدث إلى رئيسك عن إشعاره بالإهانة، وهكذا سيكون أقل ميلاً للنظر إلى ما تريد، وأكثر ميلاً إلى الدفاع عن مصلحته الذاتية، ولكن باستخدام ضمير المتكلم "أنا" فإنك لا تستعطفه فقط، بل وتمهد الطريق كذلك لمساعدة يحتمل أن يقدمها لك.

ويمكنك تحسين علاقاتك بزملائك ومديرك في العمل باتباع أسلوب "الإنصات الفعال" فعند استخدام هذا الأسلوب ينبغي عليك أن تؤجل حكمك وتستمع إليهم باهتمام، حيث إن الإنصات الفعال لحديث هؤلاء يتضمن تكراراً لمقاطع قالوها بالفعل، مثل: "لقد شعرت أخيراً بالضغط الحقيقي الذي أشعر به، وكأننا نشترك في نفس الشيء".

تلك النظرية تجعل مَنْ أمامك يشعر بأنك فعلاً تستمع إليه. كما أنه عن طريق الإنصات الفعال، يمكنك الاعتراف بأهم النقاط التي قالها الشخص الآخر، وترقب لغة جسدك حتى تضمن إمكانية التفاعل مع الآخرين.

إن الربط بين استخدام ضمير المتكلم "أنا" والإنصات الفعال للآخرين يساعدك على مجاراتهم، لاسيما من خلال تحدي المواقف الاجتماعية، وهذا ما اكتشفه بارت، فبعد مقتل أحد مركبي الأنابيب الشهر الماضي أثناء انفجار وقع بمعمل التكرير، تنازع بارت وزملاؤه حول التركيز على المهنة، واستجاب كل منهم بطريقة مختلفة تجاه حادث القتل هذا، وما زاد المشكلة تعقيداً أن إدارة معمل التكرير لم تفعل أي شيء لتعبير عن الحزن الذي يشعر به هؤلاء، وقد شهد كل من بارت وفرانك وجو هذا الحادث المروع، ولكنهم لم يتحدثوا عنه، وحين شعروا بالإحباط الشديد لسكوت العمال، توجه بارت إلى فرانك خلال فترة الراحة، وقال: "يبدو أنه من الصعب عليك أن تعود إلى الطريق منذ وقوع الحادث".

فأجاب فرانك قائلاً: "ماذا تقصد؟ إنني أقوم بواجبي على أكمل وجه، فماذا عنك أنت؟ إنك لا تقوم به على نحو جيد، حيث نسيت أمس أن تلحم طبقة معدنية بأكملها".

وهنا شعر بارت بالتهجم عليه، فقال: "هيه، إنك لم تكن هناك حتى تساعدني". ثم صاح جو قائلاً: "الآن دعني وشأني يا بارت".

والتزم الاثنان الصمت، وعادا إلى عملهما، وانتاب بارت شعور أسوأ مما كان قبل التحدث مع فرانك، كما أراد أن يعرف لماذا بدت محاولة التحدث واضحة على وجهه.

وتوقف بارت تلك الليلة وهو في طريقه إلى منزله عند منفذ لبيع الكتب، واشترى منه كتاباً حول الاتصال بالآخرين، وقرأ فيه بعد العشاء عن التحدث بضميري المتكلم والمخاطب "أنا وأنت" والإنصات الفعال للآخرين، ثم أخذ يطبق تلك الأساليب في التحدث مع زوجته.

وفي اليوم التالي اقترب من فرانك قائلاً: "انظر يا فرانك إنني عندما سألتك أمس عن حالك بعد وقوع الحادث كنت أقصد أن وقت الوفاة كان وقتاً عصيباً بالنسبة لي، وظننت أنك تشاركني نفس الشعور".

فقال فرانك: "حسناً، فإنه ينتابني شعور فظيع، وأريد منك ألا تقع في نفس الخطأ، ولكن ما أراحني هو أني سمعت أني لست الشخص الوحيد في ذلك، فما كنت أستطيع النوم طويلاً".

"آه، إنه لشيء مؤسف أن أعرف أنك لم تستطع النوم".

وتلاشى الاضطراب بين الطرفين، وبدءا في تقديم يد العون إلى زملائهما.

وما لبث بارت أن نجح في إزالة سوء التفاهم الذي تسبب فيه، حتى قضى على الاضطراب فيما بينه وبين أصدقائه، كما تستطيع أنت أيضاً أن تتجنب سوء التفاهم قبل أن يتحول إلى مصادر كبيرة للصراع، ولذا فعليك استخدام ضمير المتكلم "أنا" ما استطعت وتنمية التفاهم فيما بينك وبين زملائك.

طريق الغضب

في السنوات الأخيرة، غير العديد من الناس نظام عملهم بانتقالهم إلى ضواحي المدينة، حيث إن تكلفة العقار المرتفعة في المراكز السكانية (مزدحمة بالسكان) يعني أن كثيراً من الناس ينفقون ساعتين فوق عدد ساعات العمل، فعلى سبيل المثال، في مقاطعة بيي إيريا الواقعة بولاية سان فرانسيسكو انتقل عدد من العائلات على بعد يقدر بسبعين ميلاً من المدينة بسبب تكلفة المنازل الباهظة.

ولم تتوافق الطرق المنشأة مع تزايد عدد السيارات على الطريق، وكذا لم يتلاءم السائقين مع هذا الازدحام، وعجباً لهم، إذ يقاطع بعضهم بعضاً، ثم تراهم يتجاوزون حدود التعامل فيما بينهم حتى تظن أنهم يتقاتلون، وفي هذا المشهد ترى تطاير البذيء من لغة الإشارات، وأحياناً إطلاق البنادق، وذات يوم كنت على موعد مع رجل أصيب بتلك الطلقات بعد عراكه مع سائق آخر، حيث كان ينتابه الشعور بالغضب الشديد لإلقاء القبض عليه بعد مهاجمته لضابط شرطة.

إن تزايد أوقات الورديات وتزايد الاضطراب فيما بين السائقين ليدل على أن هؤلاء العمال قد تحملوا الكثير من الضغوط العصبية قبل وصولهم إلى العمل، فقد تشعر بالتعب واستنزاف طاقتك عند دخولك إلى مكان انتظار سيارات الشركة، ونتيجة لهذا الضغط، فإن لدى هؤلاء الذين غيروا من نظام عملهم طاقة أقل لتحمل ضغط العمل.

قد يؤثر الغضب على الاضطراب بين الزملاء الذين يواجهون تغييرات صعبة، وينتهي الأمر بتفريغ كل منهم لما بداخله من غيظ في الآخر، فكثيراً ما يسفر شلال التوتر عن شجار وسوء تفاهم بينهم.

لذا فما الذي يتوجب على العامل الذي غير من نظام عمله فعله لو لم يستطع التقليل من هذا التغيير؟ وكيف يكون التغيير بمثابة فترة راحة، وليس انزعاجاً؟ هناك العديد من التنظيمات التي يمكنك تطبيقها على تغييراتك، ألا وهي:

١. *استقل إحدى عربات النقل العام.* استخدم خطاً حديدياً مضيئاً أو حافلة أو أية وسيلة نقل أخرى، فهناك كثير من الشركات التي توفر لعامليها ركوب عربات النقل العام، وإن لم يتوافر لديك أي من هذه الخيارات، فإن هناك العديد من المدن التي توفر عربات النقل العام، وقد تساهم تلك الخيارات باستجلاب بعض المال، وهي فرصة تعرف فيها الناس أكثر من ذي قبل كما تستطيع أن تجلس مستريحاً على كرسي أو تنام أو تقرأ.

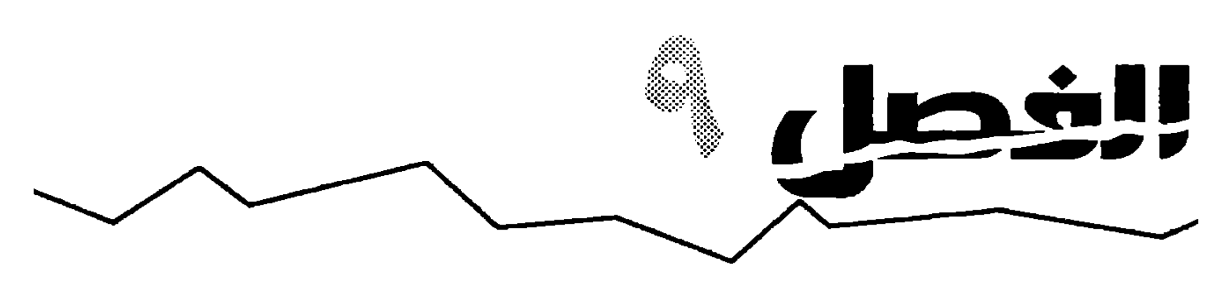
٢. *غير من جدولك للتخفيف من حدة فترة التغيير،* إذا كان ذلك ممكناً.

٣. *استغل بعض الوقت وأنت في السيارة للاستماع إلى كتب مسجلة على شرائط كاسيت أو محاضرات* تتعلق بأشياء ربما تكون قد شكوت من عدم اتساع الوقت في الماضي لتحققها، ومثال لذلك، فإني قد استمعت إلى روايات كاملة كنت أختارها بانتظام من المكتبة.

٤. *اتبع تمرينات الاسترخاء* التي لا تتطلب منك تغميض عينيك. ففي أثناء جلوسك لقيادة السيارة راقب نفسك، كما يمكنك أيضاً مراقبة انحسار وتدفق حركة المرور، وكأنك فقط مشاهد، ولست مشاركاً في تلك الحركة.

٥. *أحضر أفضل شرائط الموسيقى أو أقراص الكمبيوتر المضغوطة التي تمتلكها*، وانطلق في زحمة المرور، وأنت تستمع إلى الموسيقى.

ولتجرب أياً من هذه الأساليب أو لتجربها جميعاً، ولكن لا تدع التغيير ينفث التوتر في يوم عملك، وعليك أن تتأكد عند وصولك إلى العمل أنك مستريح ومستعد للتعامل مع متطلبات يومك.



الاحتراف الوظيفي

قد تعاني من ضغط وظيفي نظراً لما تلاقيه من مضايقات وصراعات مع زملائك، أو ربما لكثرة العمل أو أي شيء آخر يساعد على الشعور بالضغط الوظيفي، ومن المحتمل أنه لم يزل شعورك بالإحباط قائماً مع الاستمرار في تلك الوظيفة، ولذا تسأل نفسك هذا السؤال المحير "أذاك أنا، أم هذا هو العمل؟"، ومن هنا تأتي الإجابة وهي أنك تعاني في وظيفتك من أعباء وضغوط مثقلة على كاهلك.

وتنشأ تلك الأعباء والضغوط الوظيفية لعدة أسباب، والأكثر من ذلك أن مثل هذه الأعباء تعرض لمن يفقدون الاهتمام والدافع تجاه عملهم، فإن كنت تعاني من أعباء وضغوط كبيرة مثقلة على كاهلك، فقد يقل إنتاجك، وربما تجد نفسك أقل ليونة وقد تتهم بأنك تُحبط زملاءك.

وتشمل بعض الدلائل الرئيسية للمعاناة من الضغوط والأعباء الوظيفية ما يلي:

- الحاجة إلى السيطرة على عملك.
- الانفصال عن الآخرين.
- الرغبة الزائدة في التفكير بطريقة سلبية.
- افتقاد الطاقة والهدف.

وتنشأ الأعباء والضغوط الوظيفية عن نقص في التغيير أو التحدي أو الشعور بأن تلك الوظيفة ليست ذات شأن، فقد يكون العمل بها مملاً أو غير حيوي أو ليس ممتعاً، وربما

تنتج عن أنك تبذل جهوداً مضنية من أجل تحقيق مصلحة شخصية، أو لكونك متسع الآفاق أكثر من اللازم، أو لشعورك بالحاجة إلى تحقيق هدف معين، ويحدث ذلك إذا:

- كنت شخصاً معتمداً عليه اعتماداً كلياً، بعبارة أخرى إذا كنت ممن يجدون صعوبة في تفويض الآخرين لإنجاز بعض المهام ويقبلون أعمال ذويهم.
- كنت ممن يجدون صعوبة في رفض طلبات أو التزامات جديدة قد لا يستطيعون الوفاء بها.
- كنت تشعر بأن عملك يتسم بالتكرار والملل مما يشبه العذاب في مياه صينية.
- كنت تتحمل نفس مسئوليات الوظيفة لعدة سنوات دون تناوب مع شخص آخر.

يمكنك تجنب ضغوط وأعباء تلك الوظيفة المحرقة إذا استشعرت الإنجاز في عملك، وبالرغم من سهولة التحدث في هذا الشأن أكثر من الفعل، فإن هناك عدة خطوات يمكنك اتخاذها لحماية نفسك من مثل هذه الوظيفة المحرقة، وذلك عن طريق إحياء الشعور بالاستمتاع بالعمل، وستكون النقاط التالية عوناً لك في هذا الشأن:

- استعرض الالتزامات المنوطة بك، ثم حدد أياً منها يتجاوز قدرتك ووقتك ورغبتك في التواصل.
- رتب أهدافك الوظيفية والشخصية حسب أولوياتها.
- تخلَّ عن كل الالتزامات التي لا تتوافق مع مقاصدك.
- كن لبقاً في رفض الطلبات الجديدة التي لا تتماشى مع أهدافك وقدراتك.
- حاول أن تتناوب المهام مع زملائك وأن تتخذ اتجاه التغيير في عملك تدريجياً، وتلك هي الوسيلة لتجنب رتابة العمل والشعور بالملل تجاهه.

لا تخش من التفكير في معاودة التدريب أو تغيير الوظائف، حيث تحتاج إلى التفكير في نفسك كشيء يمكن نقله من مكان لآخر، فإنك لا ترتبط بوظيفة واحدة، فلعلك تستفيد من محاولة تغيير الوظائف، ويقصد بكلمة "الوظيفة" الشيء الذي تنشغل بعمله وليس ماهيتك.

وكانت إحدى مرءوسي نموذجاً مثيراً لمسألة تغيير الوظائف، ففي بداية الأمر كانت تؤدي مهام غيرها، وبعد ظهورها لأول مرة في برنامج The Ed Sullivan Show، اكتشفت أن تغيير الوظيفة أمر صعب، لذا عادت إلى الكلية وحصلت على درجة الماجستير في تاريخ

الأدب، حيث درست تاريخ الأدب في جامعة رسمية لسنوات قليلة ورأت أنها تحتاج إلى التغيير، لذلك درست القانون وأصبحت محامية، وبعد فترة وجدت أن اهتمامها بمشاكل أصدقائها الشخصية يزيد عن اهتمامها بالقضايا القانونية، ومن ثم عادت إلى الكلية وحصلت على درجة الماجستير في الخدمة الاجتماعية وأصبحت أخصائية اجتماعية، ثم قررت بعد ذلك الاستمرار في هذا الشأن، فأرادت أن تحصل على الدكتوراه في علم النفس.

وإن كنت لا تستطيع تناوب مسئولياتك مع أناس آخرين، أو لا تتمكن من تغيير وظيفتك وليس لديك خيارات وظيفية أخرى، إذاً كيف تتخلص من هذا الاحتراق الوظيفي؟ بداية ينبغي أن تنظر إلى مهنتك من منظور جديد، حيث إن كل ما نراه ونفعله يعتبر أمراً نسبياً، فلا يمكن أن ينظر شخصان إلى موقف وظيفي واحد تعرضا له بنفس الطريقة، فربما يكون هذا هو وقت تغيير منظورك كي تحاول أن ترى مهنتك من زاوية جديدة، فهل هناك جوانب لعملك لم تلاحظها بعد؟ وكيف لم تحاول أداء نفس الواجبات؟

وهناك طريقة واحدة لتحويل تركيزك من الجانب السلبي إلى الجانب الإيجابي، وهي أن تترك نفسك تذوب في المهام المنوطة بك، فعلى سبيل المثال، إذا كنت تعمل في مصنع ومسند إليك مهمة رتيبة تتكرر باستمرار ، فيمكنك أن تأخذ بعض الوقت للتأمل، ويسمى التأمل هنا "التأمل الواعي" وسيتضمن الفصل ١٨ شرحاً مفصلاً للتأمل، ولكن الأمر الآن هو أنك عندما تنتبه جيداً لكل حركة من حركات جسدك يمكن أن تستغرق تماماً في التفكير في حركاتك، ومن هنا ستجد أن المهنة القديمة أصبحت الآن جديدة، وكما عرف عن فلاسفة الزِّنية أنهم يقولون: "إن الزنيون لا يشبهون الحطب القوي كبير الحجم وإنما هم ذلك الحطب نفسه". أي أنه يمكنك أن تتسامى وتستغرق في مهمة بسيطة.

كان تشارلز يتعرض إلى ضغوط وأعباء ثقيلة في عمله إلى أن غير من منظوره تجاه مهنته، حيث استمر شعوره بأن عمله اقترب من نقطة النهاية. وكان يخشى الذهاب إلى العمل يوم الاثنين لقسوة مهام هذا اليوم، حيث يشعر بالتعب والإرهاق الشديدين، فقد كان يتعجب لما يستشعر من ضغط وظيفي في مهنة تبدو بلا ضغوط، فعلى الرغم من أنه ظل يعمل مراجعاً للحسابات بنفس الشركة طوال عشر سنوات ماضية، إلا أنه لم يتعلم شيئاً جديداً، فلم تظهر هناك أية تحديات جديدة. وكان زملاؤه في نفس الوضع، كما أدخلت بعض التغييرات القليلة على لوائح العمل، وبعد ساعات من الاستبطان، ظهر له سبب شعوره بالاستياء تجاه عمله، وهو أنه يشعر بملل شديد منه.

ولم يعد يتحمل كتمان الضغوط الوظيفية المثقلة على عاتقه عـن بيتـه. لـذا، فقـد أصـبح سريع الغضب مع أطفاله وأحياناً يؤذي زوجته بالكلام، حتى قالـت: "إنـني لم أعـد أطيـق هذا. ما الذي حدث لك؟".

فرد عليها قائلاً: "إنني سئمت وظيفتي".

"حسناً، فلتفعل حيال هذا الأمر، ولكن لا تفرغ هذا الضيق فيّ وفي أبنائك".

وهنا أدرك تشارلز أنه يجب عليه فعل شيء ما، ولكنه لا يدري مـا هـو، ولـذلك حـدد موعداً مع مستشار مساعد العمل السيدة تـرينير الـتي أخبرتـه عـن برنـامج الشـركة لتسـديد الرسوم التعليمية، فاندهش لهذا القول، وتساءل: "أترتقي شركته بمستوى التدريب حتى إذا لم يكن ذا علاقة بالمهارات التي لا تفيد في مجال العمـل داخلـها؟" فأجابتـه السـيدة تـرينير قائلة: "إن الإدارة قررت منذ فترة بعيدة أن الطريقة الوحيدة للحصـول علـى مـوظفين أكفـاء هي مساعدتهم في الارتقاء بأنفسهم". فقرر تشارلز المشاركة في هذا البرنامج وفي غضون أسابيع قليلة أفعم بالحماس والنشاط.

ربما يكون صاحب العمل الذي تعمل لديه لا يفكر في مثل هذه الخطة ولكـن يمكنـك أن تحذو حذو تشارلز، حيث تستطيع أن تسدد رسوم معهد حكومي بالمدينة، أو مدرسة للكبـار لتنمية مهاراتـك، ولـتختر أيـاً مـن تلـك الـدروس الـتي يمكنـك حضـورها في المسـاء أو أيـام الإجازات في نهاية الأسبوع.

وعليك ألا تنتظر صاحب العمل كي ينقذك من الضغوط والأعباء الوظيفيـة الـتي تتعـرض لها في عملك، لذا عليك أن ترتقي بشأن نفسك خارج وداخل العمل ذاته.



الأدوية الطبية والأعشاب

نحن حضارة اعتادت استخدام أقراص الدواء، فمثلاً إذا شعرت بصداع، فإن أول ما تفكر فيه هو التوجه إلى صيدلية الدواء المنزلية وتناول قرص أسبرين، ولكن قد لا تحاول تبين سبب شعورك بهذا الصداع، فقد يكون أصابك شيء من الجفاف وتحتاج إلى جرعة ماء، أو تناولت كمية كبيرة من القهوة والسكر، أو خرجت دون تناول إحدى الوجبات اليومية، وإذا شعرت بقلق أو اكتئاب بشأن عملك، فإنك تبتعد إلى حد كبير عن كل ما يذكرك بهذا القلق دون اللجوء إلى تناول قرص دواء واحد.

ومع ذلك، إذا افترضنا أنك استهلكت التداوي بالأعشاب جميعه، فإن الأدوية الطبية قد تكون ذات تأثير إيجابي في التعامل مع القلق والاكتئاب، ولذا فإن ما يأتي –في هذا الفصل– سوف يساعدك على اجتياز بحر معقد من المعلومات (و/أو نقصه) فيما يتعلق بالأدوية الطبية والأعشاب.

البنزوديازبينز

إذا ذهبت إلى طبيب غير متخصص تشكو إليه إصابتك بحالة من الإجهاد والقلق، فسوف يعطيك دواءً يهدئ من حالتك، ولكنه لمن المؤسف أن تتذكر أنه في عصر الرعاية الصحية التامة والأطباء المتخصصين وبعد أن بلغت تلك الرعاية ذروتها، يضطر بعض الأطباء إلى وصف أشياء سريعة للمريض دون تقييم حالته بشكل تام، وقد يكون هذا النوع من الدواء الموصوف واحداً من أملاح البنزوديازبينز (البنزين). وتشمل البنزوديازبينز والفاليم والليبريام والأتيفان وزاناكس، والتي تؤثر بدورها على الناقل العصبي GABA، الذي يعمل على

حماية أعصاب بعينها من الاحتراق، ويسمى هذا النوع من العقاقير بـ "المهدئات الصغرى"، أو عوامل مضادة للقلق. ويزداد وصفه وتناوله في الولايات المتحدة بشكل كبير، كما أنه يصعب الإقلاع عنه بدرجة أكبر من الإقلاع عن تعاطي الهيروين، ومن المعروف أن هناك أناساً يصابون بنوبات مرضية ويموتون نتيجة الإقلاع المفاجئ عن تناول معدلات كبيرة من الفاليوم.

وربما تكون بعض أملاح البنزين مفيدة، إذا ما تم تناولها لفترة قصيرة، وإذا نفدت طرق العلاج الغذائية والنفسية ولم تزل تشعر بقلق يسيطر عليك في آخر الليل، فإن تناول جرعة بسيطة من وصفة مؤقتة لعقار مثل الأتيفان قد يكون مفيداً، إذ يختلف عن الفاليوم في أنه ذو مفعول قصير نصفي أي أن آثاره تتلاشى أسرع من الفاليوم، وقد تفكر للوهلة الأولى: "لا أريد أن يختفي تأثير العقار بسرعة". لكن الأتيفان ذو مفعول قصير نصفي أقل من الفاليوم، لذا فإنه لا يشوش العقل كما هي حال الفاليوم في الصباح.

وبالإضافة إلى الآثار المضادة للقلق، فإن أملاح البنزين تخلف عدداً من الآثار الجانبية السلبية، حيث إنها تساعد على إصابة الناس بالاكتئاب، وأنت لا تريد أن تعالج نفسك من القلق بالإصابة به، إن أملاح البنزين لها أثرها في تشويش التفكير وضعف ذاكرة المدى القصير، ووضوح التفكير والذاكرة هما الفصل في تنمية الخطط المتعلقة بحل المشكلات، وأخيراً فإن فائدة النوم قصيرة المدى، والنوم الناجم عن تعاطي أحد أملاح البنزين لا يطيب كما سترى في الفصل السابع عشر.

فلهذه الأسباب، أحذر الناس تحذيراً تاماً بأن يفكروا جيداً قبل التوجه إلى أطباء غير متخصصين ليصفوا لهم عقاراً يشتمل على أحد أملاح البنزين، فأنت تريد أن ينتهي الضغط الوظيفي لديك ويتلاشى، بدلاً من أن يتعقد بآثار جانبية لأحد الأدوية الطبية.

مضادات الاكتئاب

عندما تذهب إلى طبيب غير متخصص تشكو إليه حالة من الاكتئاب، فقد يسألك عما إذا كنت تريد تناول أدوية طبية مضادة للاكتئاب، ومن ثم أنصحك بأن معظم هذه الأدوية تستغرق أسابيع لتخفيف آثاره. كذلك فإنك لا تجد من يبيعون العقاقير المضادة للاكتئاب في الشوارع بنفس الطريقة التي يبيعون بها أملاح البنزين، كما لا يسبب الإقلاع عنها أخطاراً معاكسة فيما عدا الاكتئاب.

وهناك ثلاثة أنواع رئيسية من الأدوية المضادة للاكتئاب، وهي: أدوية قديمة ثلاثية الحلقات (TCAs) مثل إيلافيل، وأيضاً مثبطات الأمين الأحادي (مثبطات NIAO) مثل بارانت ومثبطات منتقاة لاستعادة السيرتونين (SSRIs) مثل بروزاك.

تؤثر عقاقير TCAs المضادة للاكتئاب على هرمون السيرتونين أو هرمون النوربينفاير أو كليهما معاً، بينما تؤثر مثبطات الأمين الأحادي ومثبطات استعادة السيرتونين على هرمون السيرتونين بالتحديد، فيما أن ويلباترين يؤثر على دوبامين ناقلات الأعصاب، وقد وجد أن استجابة بعض الناس إلى نوع من هذا الدواء الطبي أعلى من استجابتهم للنوعين الآخرين، فإذا وصف لك الطبيب نوعاً معيناً من الدواء وصديقك متحيز لدواء آخر، فعليك ألا تشك لحظة في العقار الذي وصفه لك الطبيب حتى تمنحه الفرصة لظهور مفعوله.

وإذا شكوت لطبيب أنك تعاني من مشكلة في النوم، علاوة على شعورك بالاكتئاب، فإنه سيصف لك عقار TCAs مثل إيلافيل نظراً لتأثيره المسكن الذي يحدث مباشرة عقب تناوله، في حين أن العقاقير المضادة للاكتئاب تستغرق حوالي أربعة أسابيع، كي يحصل الفرد على فائدتها القصوى.

وتتطلب مثبطات الأمين الأحادي احتياطات في النظام الغذائي، حيث إن تلك الأقراص تتفاعل مع الأغذية التي تحتوي على مادة التيرامين وهي نتيجة طبيعية لعمليات التخمر البكتيرية، لذا فقد وجد هناك بعض الخمور والبيرة والرنجة المملحة والشيكولاته والكبدة المقطعة ينتج عنها استجابات عنيفة، حيث يتعرض الذين يتناولون مثبطات الأمين الأحادي مع أنواع الطعام المحتوية على مادة التيرامين لمشكلة الارتفاع الحاد في ضغط الدم، فبرغم اتباع التحذير الغذائي سالف الذكر، فقد وجد أن تلك المثبطات ذات أثر فعال في علاج حالات معينة من الفوبيا والاكتئاب الشاذ.

تكون مثبطات استعادة السيرتونين بمثابة السم في العسل، فدواء البروزاك هو أشهر عقار متعارف عليه لدى الأطباء، ولكنه ذو أضرار سيئة جسيمة، حيث إن كثيراً من مدمني المخدرات يطولهم تأثير سلبي تبعاً لاستخدام بروزاك بشكل بالغ، وعلى الرغم من الآثار السيئة التي يخلفها هذا البروزاك وأبناء فصيلته باكسيل وزولوفت، إلا أنها تؤثر إيجابياً على بعض الأشخاص، فتلك العقاقير مفيدة بدورها لأولئك الذين يعانون من اضطراب الوسواس القهري. وتخلف مثبطات استعادة السيرتونين العديد من الآثار الجانبية على المريض، مثل الغثيان والعصبية والتوتر، ويختفي بعض هذه الأعراض بمرور الوقت، ذلك فضلاً عن أن البروزاك يسبب الأرق الحاد لبعض الناس.

ويحتوي عقار TCAs على "مضادات لإفراز الكولين" مما يخلف آثاراً جانبية مثل جفاف الحلق والإمساك وصعوبة في التبول وتشويش الرؤية، كما يعمل أيضاً على تسكين المرض، ويعتبر إيلافيل وسينكوان أعلى أنواع المسكنات، بينما يعد نوربرامين وفيفاكتيل أقلها. ومن المهم أن تتجنب تعاطي المشروبات الكحولية عند تناول عقار TCAs، لأن اجتماع الشيئين معاً يؤدي إلى هلاك مبين، ومنذ عدة سنوات، توفي شخصان في يوم تنفيذ هذا النوع من العلاج؛ نتيجة للجمع بين المادتين.

ولا تخلو كل هذه الأدوية الطبية من الآثار الجانبية، مما يفضي إلى أن يقلع عنها بعض مستخدميها بعد فترة قصيرة، حيث فشل بعض الأطباء في إقناع مرضاهم باختفاء تلك الآثار الجانبية بمرور الوقت، وقد أدى ذلك إلى طحن الأدوية المضادة للاكتئاب وإعطائها للمريض في جرعات، بعبارة أخرى، فهذه الأدوية تستغرق وقتاً كي يتلاءم معها الجسم؛ لذا، فإن الأطباء يزيدون من جرعة تناولها تدريجياً حتى يصلوا بها إلى الجرعة المثلى.

فإذا بدأت في تناول الأدوية المضادة للاكتئاب، فعليك أن تستمر في تعاطيها لمدة لا تقل عن ستة أشهر، حيث إنها لا توصف عند الحاجة فقط، أي أنه لا يقتصر تناولها حين الشعور بالاكتئاب فحسب، بل يتم تناولها بانتظام كل يوم كما وصف الطبيب دون إسقاط يوم واحد، وإلا فلن يؤتي الدواء مفعوله.

تعرضت باستي لكثير من ضغوط العمل، مما جعلها تتجه إلى العلاج، حيث اعتقدت خطأ أن الطبيب سوف يخبرها بكل ما تريد أن تعرفه، فراحت تشكو إليه الضغط الوظيفي الذي تتعرض له دون أية تفاصيل، أو حتى مجرد الاستفسار عن أية معلومات منه بعد أن وصف لها ١٠ ملليجرامات من الفاليوم كعلاج، وبعد تناول هذه الجرعة شعرت على الفور بتحسن، ولكن سرعان ما بدأت تشعر بالاكتئاب أشد مما كانت عليه من قبل، فعادت إليه تخبره بأنها تعاني من اكتئاب شديد إلى حد لم تستطع معه المكوث في المنزل، ومن ثم راودتها الرغبة في تركه، فأجابها قائلاً: "أوه، لم تخبريني بأنك تعانين من حالة اكتئاب" ثم أرسلها إلى طبيب نفساني -يوجد مكتبه في نفس المبنى- فوصف لها ١٠٠ ملليجرام من إيلافيل.

وبعد ستة أسابيع، عادت تشكو إليه بأنها لم تشعر بالاكتئاب كما كانت في أول الأمر فحسب، بل كذلك بعدم اتزان وجفاف الحلق في الصباح وتشويش في الرؤية، فأجابها قائلاً: "حسناً، فهناك بعض الناس ليس لديهم استجابة جيدة لبعض الأدوية، ولكنهم يستجيبون بشكل أفضل لأدوية أخرى، لذا أعتقد أنه ينبغي علينا تجربة بروزاك، فلتأخذي منه ١٠

ملليجرامات في الأسبوع الأول، ثم لتزيدي الجرعة إلى ٢٠ ملليجراماً في الأسبوع الثاني، ولكونك تعانين من مشكلة في النوم، فأريد منك أن تتناولي هذا الدواء في الصباح".

وخلال الأسبوع الأول شعرت باضطراب في المعدة وإسهال وأرق، ولكنها لم تعر تلك الأعراض الجانبية اهتماماً حتى زالت تماماً، وبعد الأسبوع الخامس، كانت في قمة السعادة، لزوال حدة الاكتئاب أخيراً.

وبعض الناس -على عكس باستي- قد أزعجتهم الأعراض الجانبية للدواء، مما جعلهم يقلعون عنه وعن العودة إلى الطبيب نهائياً. والبعض الآخر استمر في تناوله رغم ذلك، ولم يخبروا حتى طبيبهم بأنه لم يأت بمفعول، ومثال لذلك باستي التي امتنعت عن الشكوى إلى الطبيب بأن الفاليوم قد جعلها أكثر اكتئاباً، فضلاً عن أنها جابهت صعوبة في الاستمرار في تناوله، ولربما ساءت كذلك حالة الضغط الوظيفي التي كانت تعاني منها بسبب زيادة الاكتئاب.

فعندما تتناول دواءً، فعليك أن تكون على علم به، بحيث لا تتعاطاه دون معرفة آثاره الجانبية أو معدل جرعته. ويعرض لك الجدول (١٠-١) بعض الأدوية شائعة الاستخدام وآثارها الجانبية ومعدل جرعتها.

العلامة التجارية	الصنف	معدل الجرعة	نسبة التسكين	الآثار الجانبية لـ ACH
بروزاك	فلوكستين	٢٠-٨٠	منخفضة	لا يوجد
باكسيل	باروكستين	٢٠-٥٠	منخفضة	لا يوجد
زولوفت	سيرترالين	٥٠-٢٠٠	منخفضة	لا يوجد
توفرانيل	إيمبرامين	١٥٠-٣٠٠	متوسطة	متوسطة
إيلافيل	أميتربتي لين	١٥٠-٣٠٠	عالية	عالية
نوربارمين	ديسبرامين	١٥٠-٣٠٠	منخفضة	منخفضة
باملور	نورتربيتلاين	٧٥-١٢٥	متوسطة	متوسطة
سينكوان	دوكسبين	١٥٠-٣٠٠	عالية	متوسطة
إيفيكنرور	فينلافاكسين	٧٥-٣٧٥	منخفضة	لا يوجد
نارديل	فينلزين	٣٠-٩٠	منخفضة	لا يوجد
بارانت	ترانيلسيبرومين	٢٠-٦٠	لا يوجد	لا يوجد

الآثار الجانبية لمضادات الكولين تتمثل في (جفاف الفم، تشوش الرؤية).

جدول ١.١٠ الأدوية الشائعة وآثار الجانبية

الأعشاب

كشفت الأبحاث الأخيرة أن ما يزيد عن نصف الشعب الأمريكي يستخدمون وسائل علاجية بديلة مثل العلاج بالأعشاب. وعلى الرغم من أن بعضها مفيد على حد ما إلا أنه لم تجر عليها الأبحاث الكافية، كما لم تنظم هيئة الدواء والأغذية الاتحادية (FDA) تناولها لضمان الأمان، وذلك لأنك عندما اشتريت تلك الأعشاب لم تكن على دراية كافية بها، حيث يتم تسويقها عن طريق إعلانات مبالغ فيها مثل "عزز من قواك العقلية" أو "أعط لنفسك دفعة".

وقد تم كتابة الكثير حول الأعشاب وآثارها في أوروبا لاسيما في ألمانيا أكثر مما كتب في الولايات المتحدة، ويعتبر كتاب Rational Phytotherapy، أو "المعالجة النباتية الراشدة" هو أهم مصادر المعلومات في هذا الصدد، كما أنه نتاج بحث أجري في ألمانيا، وفيما يلي تقديم مختصر حول بعض الأعشاب وليس إرشادات وصفية لأعشاب معينة، ويتعين عليك عند تناولها أن تستشير من هو على دراية كاملة بتاريخك الصحي وعلم الأعشاب.

عشبة القديس يوحنا

قد استخدم عشبة القديس يوحنا لأكثر من ألفي عام، حيث شاع النوع "هايبريكم" في العالم، وظل يستخدم في علاج الاضطرابات النفسية منذ أوائل القرن التاسع عشر، وفي أواخر القرن العشرين استخدمه كثير من الناس في ألمانيا، ولم تفهم آلية هذا العشب بشكل جيد، ولكنه مثبط لإفراز السيروتونين، تماماً مثل مثبطات استعادة السيرتونين مما يعني توفر هرمون السيرتونين.

وعلى الرغم من أن هناك فائدة كبيرة لخلاصة عشبة القديس يوحنا تشير معظم الإرشادات على معدل الجرعة وهو حوالي ٣٠٠ ملليجرام ثلاث مرات يومياً. وقد لوحظ أن الجرعات الزائدة منه تسبب تفاعلات جلدية عند التعرض للضوء، وإذا تناولت هذه الأعشاب، فلا تتناول بجانبها أي أدوية أخرى يمكن أن تؤثر على السيرتونين؛ لأنك قد تتعرض لما يسمى بأعراض هرمون السيرتونين.

ولعشبة القديس يوحنا آثار جانبية معاكسة أقل من العقاقير الصناعية المثبطة للاكتئاب، ولكن تلك الأعشاب تماثل معظم أدوية تثبيط الاكتئاب، حيث لا يمكن توقع تحسن ملحوظ

في الحالة المزاجية لمدة عدة أسابيع، كما أنها ليست مناسبة للاستخدام الوقتي كمسكن أو مزيل لمثل هذه الحالة.

فلفل الكاوه

تنشأ أعشاب فلفل الكاوه في جنوب المحيط الهادي؛ حيث يزرع مواطني بولينيجا وميلانيجا وميكرونيجا شجيرات فلفل الكاوه التي تنتج نبات الجذمور، ثم يعجنون هذا النبات ويخلطونه مع لبن جوز الهند والماء؛ حتى يصبح شراباً، وبعد تناول هذا المزيج، وكما هو معروف ودون وعي من الإنسان ينتج عنه حالة من الهدوء والارتخاء، والآن فإن أعشاب فلفل الكاوه تزرع في جميع أنحاء منطقة المحيط الهادي.

ومن الواضح أنها تؤثر في سرعة اهتياج المنطقة المسببة للشعور بالخوف في الدماغ، والتي ترتبط بصلة بالحالة المزاجية، ولفلفل الكاوه تأثير مشابه لأملاح البنزين، وعلى أية حال، فإن هذا النوع من الأعشاب يكون بمثابة وسيلة للتخلص من القلق كما "يقلل من نسبة التوتر".

وأجريت بعض الدراسات الخاصة بفلفل الكاوه على جرعات استخدام مستخلص فلفل الكاوه والتي تتراوح بين ٦٠–١٢٠ ملليجراماً من هذا المستخلص يومياً، وقد وجد أن هناك بعض الآثار السلبية لها ومنها: الطفح الجلدي، وصفرة الجلد، ومشاكل معوية، واحمرار العينين، ومشاكل التنفس، وفقدان الشهية، وعدم الاتزان، ويؤدي استخدام فلفل الكاوه لمدة طويلة إلى إضعاف البصر والتوسيع الحليمي والاضطراب في توازن محرك العينين.

الناردين

الناردين (عقار ذو رائحة نفاذة مهدئ للأعصاب يستخرج من جذور الناردين)، وهو أحد أنواع الأعشاب المهدئة التي تباع في محلات الأغذية الصحية، فهناك حوالي ٢٥٠ نوعاً من الناردين في العالم، ولكن النوع الأوروبي هو ما أجريت عليه أكثر الدراسات، إلى جانب أن الأنواع الهندية والمكسيكية تصاحبها مخاطرة التداوي بغير العقاقير الطبية والجراحة، بسبب مادة الفيلبورتريت، ويتميز النوع الأوروبي من تلك الأعشاب برائحة نفاذة، لذا فينبغي عليك أن تتناول من اثنين إلى ثلاثة جرامات من المستخلص الجاف لهذا العشب كل يوم، أو تأخذ ٦٠٠ ملليجرام من خلاصة الكحول الإيثيلي قبل النوم بساعتين، وذلك حسب توصيات المعالجة الحكيمة باستخدام النباتات: إرشادات طبيب في التداوي بالأعشاب.

من المعتقد أن يظهر مفعول أعشاب الناردين عن طريق انخفاض تأثير الناقل العصبي GABA أي أن تلك الأعشاب تساعد الناقل العصبي GABA على الحد من القلق، ولكن على عكس الفاليوم (ديازيبام)، فقد وجد أن الناردين لا يفسد النوم العميق (theta wave sleep) ولا يزيد من الأرق (beta wave sleep).

ولا يساعد الناردين على التأثير في عدد ساعات النوم بمجرد تناوله، فقد أقر بعض الأشخاص أنه يستغرق من أسبوعين إلى أربعة ليظهر تأثيره الإيجابي، ذلك بالإضافة إلى أنه ليس علاجاً للأرق الحاد.

ومن الآثار الجانبية ومخاطر ذلك هو الإصابة بالصداع وعدم الاتزان في الصباح، ومخاطرة التعرض لحالات تسمم، وبعض المشاكل المعوية، ومشاكل في الكبد، وينبغي عدم استخدام منتجات أعشاب الناردين الهندية والمكسيكية؛ لأنها تؤدي إلى مخاطرة التعرض لطفرة.

كانت ماري على شاكلة الذين يسعون إلى العلاج بالأعشاب بدلاً من الأدوية الطبية، ورغم أنها ظلت تعاني من الاكتئاب على مدار العامين الماضيين إلا أنها لم تبحث عن مساعدة الأطباء المتخصصين، فقد أدركت أن عملها قد أفضى بها إلى الشعور بالإحباط، ومع ذلك لم يكن لديها استعداد لإحداث أي تغيير، فقرأت عن البروزاك في إحدى السجلات الإخبارية، ولكنها ترددت أن تذهب إلى الطبيب ليكتب لها تذكرة طبية للعلاج.

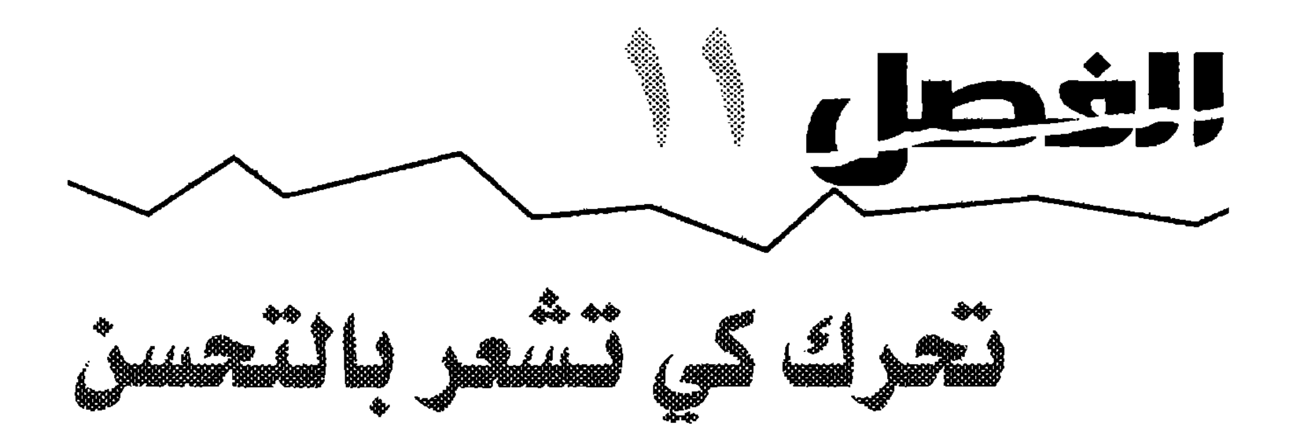
فمنذ سن البلوغ اعتادت على أن تذهب إلى محلات الأغذية الصحية وتحاول التأكد من أنها تحافظ على اتباع نظام غذائي جيد، وعلمت ماري أن بعض أصدقائها قد استخدموا أنواعاً مختلفة من الأعشاب كوسائل لتحسين مستوى الإدراك وتهدئة النفس، وتحسين الحالة المزاجية، فقد أخبرتها صديقتها باربرا أن عشبة القديس يوحنا أعانتها على اجتياز حالة من الاكتئاب.

لذا ذهبت ماري على محل أغذية صحية وطلبت من صاحبه أن يعطيها زجاجة من عشبة القديس يوحنا الجيدة، وبعد أن أمر لها بهذا النوع الجيد من الأعشاب أوصاها بأن تتناول منه ٣٠٠ ملليجرام ثلاث مرات يومياً.

وقد انتابها شعور بالإحباط بعد مرور أسبوعين دون أن تشعر بأي تحسن، فعادت إلى صاحب محل الأغذية تشكو إليه من حالة سيئة تملكتها، فأجابها قائلاً: "أوه، لقد نسيت أن أخبرك بأن هذا النوع من الأعشاب يستغرق أربعة أسابيع كي يظهر مفعوله".

وبعد أسبوعين من ذلك، بدأت تشعر بأن حالة الاكتئاب لديها تقل، كما وجدت أن تلك الأشياء التي كانت تزعجها في الماضي تبدو الآن أقل قبحاً، ومن ثم استشعرت التهيؤ لإحداث تغييرات في عملها الذي طالما شعرت أنه يغيم عليها كالسحابة السوداء.

فسواء استخدمت الأعشاب أو العقاقير الطبية لتعينك على التعامل مع الضغط الوظيفي، فاستخدمها كمستهلك عالم بها، فما لم تعر انتباهاً لتلك الآثار الجانبية والتحذيرات التي تناسبك التي تتعلق بهذه المركبات، فقد يزيد الضغط الوظيفي عليك دون أن تدري. وأخيراً اتبع المثل الذي يقول: "خير الكلام ما قل ودل"، وبعبارة أخرى، ما لم تكن محتاجاً على تغيير كيميائية جسدك، فدعك من ذلك.



تحرك كي تشعر بالتحسن

أظهر العديد من الدراسات أن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية بشكل منتظم أقدر على مقاومة التوتر، بينما على الجانب الآخر يتعرض أولئك الذين لا يمارسون هذه التمارين بشكل منتظم ويعملون في وظائف تتطلب منهم أن يكونوا جالسين لأوقات طويلة لمخاطر المعاناة من التوتر والاكتئاب.

وقد ثبت في حالات عديدة أن للتمارين أثراً مطمئناً على الشخص الذي يمارسها، فيزول القلق نظراً للتغيرات البيوكيماوية التي تحدث نتيجة للإجهاد البدني. وتعتبر التمارين علاجاً يفوق كثيراً تناول الأدوية المضادة للقلق، وليس لديها أي من الآثار الجانبية السلبية لتلك الأدوية.

وإن لها عديداً من الآثار الإيجابية الجانبية، فعلى سبيل المثال، تحفز عملية الأكسدة التي تحدث للدم، وإذ ينتقل الدم إلى المخ، يشعر الفرد باليقظة والهدوء، كما تقوم التمارين بخفض معدل الحموضة في الجسم، مما يزيد من مستوى الطاقة فيه.

وهناك أشكال عديدة من التمارين، بعضها يستلزم تخصيص بعض الوقت، وبعضها الآخر لا يستلزم ذلك، ويمكن ممارسته بشكل غير منتظم، ومن أشكالها أن تُمدد أطرافك أو تمشي أو تقوم بعمل تمارين حيوية كالجري أو ركوب الدراجات. كل هذه الأمور تؤدي إلى الاسترخاء وإلى إحساس أكبر بالصحة والسعادة.

المدّ

يتم إهدار قدر كبير من الطاقة في المحافظة على توتر العضلات، ويشعر الشخص الذي يعاني من توتر العمل بالقلق والإثارة كنتيجة لهذا التوتر في العضلات، مما يؤدي غالباً إلى الشعور بالتعب والإعياء، وينتج عن هذا زيادة التوتر في العضلات فيزيد من سمك الأوتار ويقلل طولها نتيجة زيادة نمو الأنسجة الضامة، ويساهم التوتر أيضاً في إذكاء نشاط الجهاز العصبي السمبثاوي، مما يؤدي إلى زيادة التوتر في هذا الجهاز الذي يعانيه أصلاً. وكي تتخلص منها عليك أن تمارس تمارين المد.

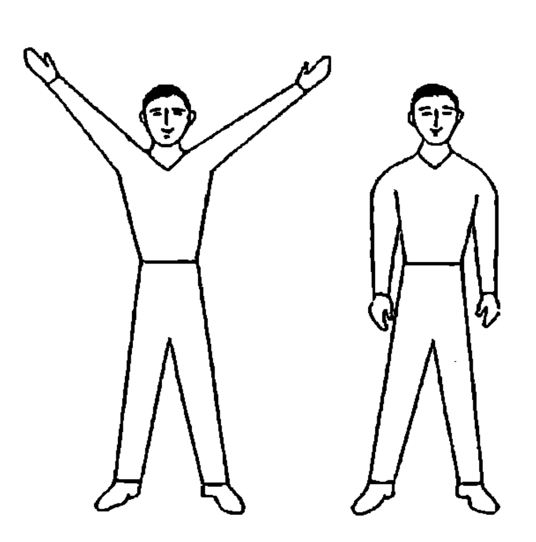
كثير من الأشخاص يعملون وسط ظروف لا تسمح لهم بمقدار كبير من الحرية كي يتحركوا، كما أن أماكن العمل التي يؤدي الشخص عمله وهو جالس تحفز زيادة التوتر داخل أجسامنا، ونتيجة لقلة الحركة تحدث عملية شد وضمور للعضلات، وهذا التوتر المخزن في الجسم يتغذى على مستوى الشد والإجهاد الذي نشعر به، ويزيد من مستوى هذا الإجهاد. وبمعنى آخر، يمتد التوتر المنتشر داخل أجسامنا إلى مزيد من التوتر النفسي لأن أجسامنا تستشعره.

والأشخاص الذين يعانون من التوتر لديهم جنوح نحو شد عضلاتهم، ولهذا السبب توجد الحاجة لتطوير طرق إرخاء العضلات، وتعتبر تمارين المد طريقة ممتازة لتبديد التوتر وإرخائها.

ويصل إلى عضلات الجسم مقدار وافر من الدم، وكما أن التمارين تؤدي إلى زيادة كمية الدم التي تصل إليها والإحساس بالاسترخاء والحيوية، كذلك تفعل عملية المد، فإنك عندما تقوم بمد عضلاتك تدفع الدم المستخدم والذي زال منه الأكسجين للخلف لإمداده بالوقود ثانية في الرئتين. ويتم إكمال مقدار الدم هذا بكمية من ذلك الذي تمت أكسدته ثانية، والذي يصل إلى العضلات، هذا ويؤدي المد إلى إنعاش وتنشيط العضلات وإزالة التوتر.

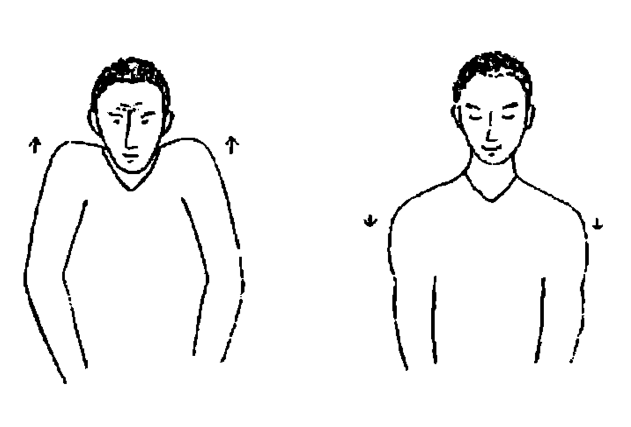
وطرق المد التالية بوسعها أن تكفل علاجاً عاجلاً للتوتر كما يمكن ممارستها في أي مكان.

تمرين فرد الصدر



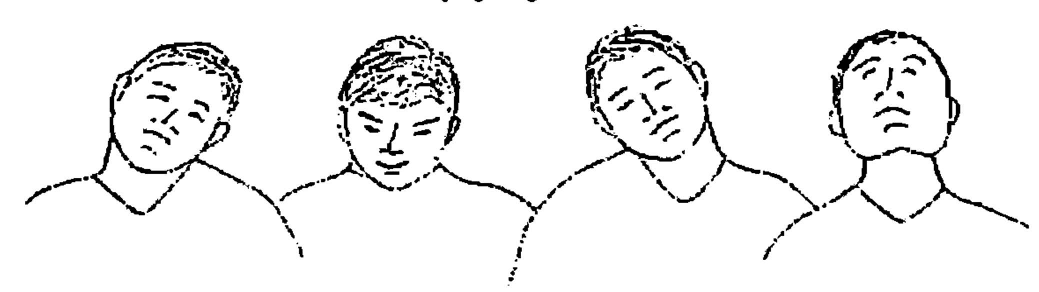
قف وذراعاك إلى جانبيك. باعد بين يديك وارفع ذراعيك وتنفس بعمق. قم بعملية الشهيق والزفير ببطء وعمق بقدر ما تستطيع، ودون أن تنزل ذراعيك. كرر هذا التمرين ثلاث مرات على الأقل.

تمرين هز الكتفين



ارفع كتفيك إلى مستوى أذنيك ثم ادفع كتفيك للخلف. تخيل أن لوحي كتفيك يتلامسان، ثم أنزلهما، وكرر هذه الحركات لمرات عديدة موافقاً بين هذه الحركات والتنفس العميق. هذا التمرين يخلصك من التوتر الموجود في كتفيك والجزء الأعلى من الظهر.

هز الرقبة



اخفض ذقنك إلى صدرك، ولف رأسك في اتجاه حركة عقارب الساعة دورة كاملة حتى يعود إلى الوضع الذي كان عليه عندما بدأت. قم الآن بلف رأسك عكس اتجاه عقارب الساعة. سيساعدك لف الرقبة على إذهاب التوتر الموجود في العنق والرأس والكتفين.



الصلاة/دفع اليدين

ضم يديك معاً في موضع قريب إلى صدرك كما تفعل في الصلاة. ادفع كلتا اليدين معاً، بحيث يشير المرفقان نحو الخارج، وتنفس بعمق.

إحكام القبضة

أحكم قبضة يدك ثم ابسطها ومد أصابعك وباعد بينها بقدر ما تستطيع.

التحرك

إن معظم الذين لا يمارسون تمارين رياضية ليس لديهم استعداد كي يعترفوا أن كسلهم هو في الواقع ما يثبطهم، وهم غالباً ما يضعون لأنفسهم عدداً من المبررات، فإن كنت لا تمارس الرياضة بشكل منتظم، فربما يكون أحد الأعذار التالية هو ما اخترته لنفسك:

السبب	ما يناقضه
• ليس لدي وقت.	• لكن لعل لديك وقتاً كافياً لمشاهدة التليفزيون.
• لست عضواً في صالة رياضية.	• لكن معظم أشكال التمارين يمكن ممارستها خارج الأندية الصحية.
• لست رياضياً.	• لكن المشي أو الجري لا يتطلبان مقدرة الرياضيين.
• لا أستطيع أن أمشي في الحي الذي أسكن فيه.	• لكن معظم الناس يمتلكون سيارات، فيمكنك أن تستقل سيارتك للوصول إلى إحدى الحدائق.

تجد الواحد من العديد ممن يعانون من الاكتئاب يقول: "كل ما في الأمر أنني متعب جداً، حتى إنني لا يمكنني أن أمارس التمارين"، لكن ما يدركونه أن هذه التمارين سوف

تزيد في الواقع من مستوى الطاقة لديهم بمرور الوقت، فعلى سبيل المثال، ثبت أن ممارسة التمارين لمدة ١٠ دقائق سوف تحفز عمل أحد الهرمونات، يطلق عليه إيبنفرين، مما سيرفع مستوى الطاقة لديك ويجعلك تشعر بأحاسيس إيجابية.

ويعتبر المشي أسهل وأرخص وأكثر أشكال التمارين الرياضية التي يمكنك ممارستها مطاوعة للطبيعة، فبإمكانك أن تمارسه في المنطقة التي تسكن فيها، أو في إحدى الحدائق القريبة منك أو على جهاز السير الدوار في النادي الصحي التابع للحي الذي تقيم به، وقد أظهر العديد من الدراسات أن الأشخاص يصبحون أقل توتراً عندما يمارسون المشي، فمثلاً إذا أخذنا مجموعة من الأشخاص الذين يعانون من الاكتئاب وقسمناهم إلى مجموعتين، مجموعة تمارس المشي وأخرى لا تفعل، بعد التأكد أن أياً من المجموعتين لا يتناول أفرادها علاجاً له، سنجد أن المجموعة التي تمارس المشي ينخفض مقدار الاكتئاب الذي يشعر به أفرادها، فالمشي مضاد له.

وممارسة التمارين تدفع الجهاز الأمنرجي داخل الجسم إلى زيادة النتاج حيث يكون هناك احتياج إلى مزيد من نوربينيفرين لزيادة سرعة ضربات القلب. ويتم إفراز هذا الهرمون أيضاً في المخ، وكما أشرنا سلفاً فإن بعض الأدوية المضادة للاكتئاب تعمل على تحفيز عملية انتقال هرمون النوربينيفرين.

وعلى مدار الثلاثين عاماً الماضية، كان الناس يتكلمون عما يسمى "بالشعور بالسعادة". هذا الشعور يواكب "العدائين لمسافة طويلة" وتكون العاقبة استشعار تحسن الحال.

ولسنا نشعر بإحساس لطيف بالنشاط والحيوية بعد ممارسة التمارين فحسب، ولكن يحدث كذلك أن تقل كمية الهرمونات الناتجة عن التوتر.

ومن الأمور المعتادة لمن يمارسون التمارين الرياضية بشكل منتظم أن يتوقفوا عندما يشعرون بتوتر العمل. كان تيم وهو واحد من هؤلاء، فكان يمارس الجري لفترات طويلة، حتى بدأ يشعر بأنه مثقل بتوتر العمل، وعندها قال لنفسه: "إنني لم تعد بي قوة لهذا الأمر فوق ذلك" ثم توقف فجأة عن الجري.

وبالتدريج زاد إحساسه بالاكتئاب، وفي العمل وجد أنه أصبح متوتراً طوال الوقت، فلم يعد يواتيه هذا الإحساس اللطيف بالتوهج الذي اعتاده في المساء بعد ممارسة الجري، ووجد نفسه يقلق بشأن الأمور الصغيرة التي تحدث في العمل خلال النهار.

وعندما كان يحاول أن ينام كل ليلة، كانت زوجته تلاحظ أنه يتقلب كثيراً في فراشه، وفي الصباح كان يشعر بالإرهاق.

قالت له زوجته: "لقد قل شعورك بالاسترخاء بدرجة كبيرة عندما تركت ممارسة الجري، فلم لا تعود إليه ثانية".

ورد تيم قائلاً: "إنني اشعر بالتعب حالياً، وسأعاود ممارسة الجري عندما أشعر بالتحسن".

لكن زوجته ألحت عليه قائلة: "لكن عليك أن تحاول".

وبعد أن عاد تيم من العمل ذلك المساء ارتدى حذاءه، وتمكن من الجري لنفس المسافة التي اعتادها، وعندما جلس لتناول العشاء، أسعده أن يشعر بهذا التوهج الذي ألفه ثانية. وبعد ممارسة الجري كل مساء لمدة أسبوع، وجد أن نومه قد أصبح أفضل وبدا أنه يستعيد مستوى الطاقة المعتاد لديه، ولم يعد يشعر بالإرهاق عندما يستيقظ في الصباح، وأصبح أقدر على التعامل مع ضغط العمل.

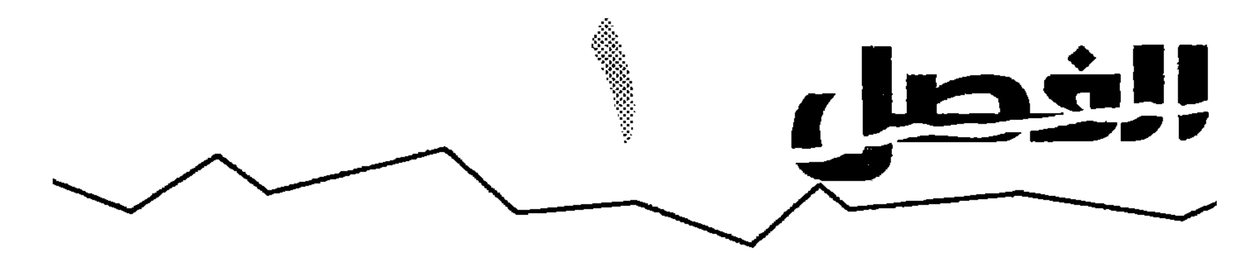
وقد تحسن نومه، لكون التمارين التي أداها جعلت نومه الذي ساده القلق يعود لدورته الطبيعية، ويمكن عزو ذلك جزئياً إلى أن النواقل العصبية الأمينرجيه تكون أقدر على التحكم في النوم الذي تكون فيه حركة العين سريعة، وهو النوع من النوم الذي يعرف بـ "آر إي إم" (وسيتم تناول موضوع النوم بالتفصيل في الفصل السابع عشر، كما سيتم في هذا الفصل التعرض لطريقة ممارسة التمارين التي تزيد فترته إلى أقصى حد).

لو أنك تعمل في مكان يتطلب أداء معظم العمل وأنت جالس، ولا تقوم بممارسة التمارين الرياضية، فعليك أن تعد لنفسك طرقاً تبدد هذا التوتر البدني، والتمارين التي تعمل على تحقيق هذا لا تستلزم منك أن تذهب إلى ناد صحي باهظ التكاليف أو تؤدي تمارين مرهقة تتطلب وقتاً وجهداً أو تجري لمسافة خمسة أميال يومياً، فأي شكل من أشكال التمارين ذو فائدة كبرى، ومن الممكن أن يتخذ أشكالاً عديدة، وحتى العمل المرهق الذي تقوم به في حديقة منزلك من الممكن أن يؤدي إلى تقوية القلب والرئتين، وتعتبر الأنشطة التالية مفيدة في مثل هذه الحالات:

- جمع الأوراق الجافة بالمدمة.
- إزالة الجليد بالمجرفة.

- استصحاب الحيوانات المنزلية في نزهة.
- شق حفرة في الأرض.
- صعود الدرك بدلاً من استخدام المصاعد.
- ركوب الدراجة أو الذهاب إلى العمل سيراً على القدمين.
- تنظيف المنزل بالمكنسة الكهربائية.
- تنظيف الأرضية بالفرشاة.

عرض أحد الأفلام في فصول التربية الرياضية بالمدارس الثانوية خلال الأيام المطيرة قصة رجل وصل إلي درجة من الاكتئاب جعلته يريد أن يقتل نفسه، ويقرر الرجل أن أفضل طريقة لذلك أن يجري لأطول مسافة ممكنة فيصاب بأزمة قلبية، وفي أحد الأيام واصل الجري، حتى بعد أن بلغ درجة كبيرة من التعب، لكنه لم يمت ولم يصب بأزمة قلبية، وفي اليوم التالي حاول مجدداً وجرى لمسافة أطول من الأولى، لكن هذا أيضاً لم يقتله، ولم يمر وقت طويل حتى بدأ يتولد لديه شعور آخر، فلم تعد لديه رغبة في الانتحار، ولكن الاكتئاب الذي لديه بدأ يتبدد في الواقع، فقرر هذا الرجل أن يستمر في ممارسة الجري، لا رغبة في قتل نفسه، ولكن كي يصرف نفسه عن الانتحار.



التغلب على الضغط الناشئ عن استخدام التكنولوجيا

لقد جعلت الأجهزة ذات التقنية العالية العديد من أماكن العمل تشكل نوعاً من الضغط العصبي يفوق ما كانت عليه من قبل، فرسائل البريد الإلكتروني والفاكس ومكالمات الهاتف الخلوي تتطلب جميعاً منا الانتباه حتى إنك لتسأل ما الذي يجب أن ترد عليه أولاً، مما يسبب لك الارتباك والإحباط والذعر الناشئ عن الضغط في مكان ينبغي أن تحل فيه الثقة والهدوء والوضوح.

وطبقاً لإحصاء قامت به إحدى مجموعات اليانكي، يتم استخدام التكنولوجيا المتقدمة في أكثر من ٥٠٪ من قوة العمل، وإذا شعرت بالإرهاق الشديد نتيجة السرعة الكبيرة جداً لهذه التكنولوجيا، فلديك العديد من الرفقاء، وفي دراسة أجراها معهد المستقبل وجد أن العاملين في شركات "فورتشين" والتي يبلغ عددها ألف شركة يقومون بإرسال واستقبال ١٧٨ رسالة كل يوم عن طريق تقنيات الاتصال، وعلاوة على ذلك يقول ٨٤٪ من هؤلاء الموظفين أن يتم مقاطعتهم خلال العمل ثلاث مرات كل ساعة في المتوسط.

وليست عقولنا بمؤهلة للتعامل مع عملية الاتصال هذه بما يفوق قدرتها، ويقول لاري روز وميشيل فايل في كتابهما Techno-stress، إنه عندما تنهال عليك المعلومات يزداد النزق وحدة الطبع وتنقص القدرة على تحمل الإحباط، مع صعوبة في التركيز وشعور بالانفصال عن النفس وعن الآخرين وإحساس مستمر بالقلق، وهذه المجموعة من الأعراض يسميها ديفيد لويس "أعراض الإعياء الذي تسببه المعلومات".

وإذا كنت تشعر بهذه الأعراض بشكل مستمر، فأنت تعاني من الضغط التقني، وهذا الفصل قد يعينك على التعرف على هذه الأعراض والتعامل معها، وقد يعلمك كيف تجعل التكنولوجيا طوع أمرك، وليس العكس.

السن والضغط التقني

إذا كنت تشعر بالضغط وأنت تحاول ألا تقصر في أداء ما عليك من العمل على جهاز العرض البصري (VDT) أو الكمبيوتر، فربما تتساءل لماذا ينجز زملاؤك الأصغر منك سناً في العمل ما عليهم من واجبات بسهولة ويسر، والإجابة على هذا السؤال تجدها فيما أكده العديد من الدراسات من أن العاملين الأصغر سناً يكونون أقدر على التكيف مع التقنيات الجديدة من نظرائهم الأكبر سناً.

والبعض يعللون ذلك بأن الشباب معتادون على التعامل مع الكمبيوتر، وهذا ما يمنحهم شعوراً براحة أكثر ويرفع من مستوى المهارات لديهم، لكنني أقول لمن يعتقد ذلك أنه بالتأكيد أن التعود على الشيء يرفع من مستوى الكفاءة، لكن هناك سبباً آخر يجعلك وأنت الأقدم في العمل تجد الأمر في التعامل مع الكمبيوتر أصعب من نظرائك الأصغر سناً، وقد أثبتت الدراسات الواحدة تلو الأخرى أن البالغين الأكبر سناً تقل قدرات التعلم لديهم.

وقد ظل علماء النفس لأكثر من مائة عام يجمعون نتائج لاختبارات أجريت لأشخاص من فئات عمرية مختلفة، والقائمة التالية تتضمن بعض أهم المهارات المتعلقة بالسن، والتي نقص مستوى الكفاءة فيها، وذلك فيما يتصل باستخدام جهاز العرض البصري والكمبيوتر:

١. الذاكرة قصيرة المدى.

٢. سرعة عملية المعالجة.

٣. الانتباه/التركيز.

٤. الإدراك والمعالجة البصريان.

٥. حل المشاكل.

ومن الحقائق التي تعتبر ذات أهمية كبرى في استخدام التقنيات الحديثة أن مقدرتك في معالجة المحفزات المعقدة التي تتسبب في كثير من الإرباك، وفي تركيز انتباهك على المعلومات المتعلقة بأداء المهام سوف تقل، وهذه المشكلة تكون أكثر وضوحاً إذا كانت هذه

المعلومات حديثة وتقدم داخل مجال معقد أو غير مألوف مثل تلك التي على الكمبيوتر، ومما زاد الطين بلة أنك سوف تلاحظ انخفاض في سرعة المعالجة عندك، ولأنك تشعر بانخفاض عام في هذه السرعة فسيؤثر ذلك على قدرات التفكير، لأن تجد الأمر صعباً في الحصول على المعلومات بشكل متكامل، وبمعنى آخر، تقل سرعتك في إنجاز المهام التي تتعلق بالكمبيوتر عن البالغين الأقل سناً. لأنك تجد أن عليك معالجة معلومات حديثة كتلك التي في مجال الكمبيوتر.

إن ما يسميه علماء النفس "الذاكرة العاملة" والتي تعرف عامة بـ "الذاكرة قصيرة المدى" تقل كفاءتها مع تقدم العمر، وتعد هذه الذاكرة هامة جداً في أداء العديد من مهام الكمبيوتر، وعندما تعمل على الكمبيوتر، اختزن المعلومات في عقلك ولتستخدم في نفس الوقت نموذجاً عقلياً لنظام غير مألوف، ثم سلسلة من الأوامر مثل تعقب قواعد البيانات المعقدة أو تسجيل الملفات، وعليك أن تتذكر محتوى كل ملف من المعلومات، ثم أجرِ عمليات حسابية أو عمليات معالجة للمعلومات كي تصل إلى حل مقبول للمشكلة.

ولكي تعوض مشاكل انخفاض مستوى التركيز وقلة كفاءة الذاكرة قصيرة المدى وأنت تستخدم الكمبيوتر، عليك أن تستفيد لأقصى حد ممكن من محرر النص وقوائم المهام التي يمكن للكمبيوتر أداؤها، وعليك أيضاً أن تطلب من متخصص في الدعم التكنولوجي أن يعد لك على سطح المكتب صندوقاً به قائمة بما يتم إدخاله على شاشة الكمبيوتر. وهذه الورقة التي تشبه "ورق الغش" سوف توفر عليك كثيراً من الوقت وتجنبك كثيراً من الإحباط، وبمجرد أن تحفظ المفاتيح، فبمقدورك أن تغلق الصندوق.

ولأن العمل على جهاز العرض البصري وأجهزة الكمبيوتر يتطلب تركيزاً بصرياً باستمرار ولفترات زمنية طويلة، فربما تدرك أن قلة الإبصار لديك ليست كما كانت من ذي قبل، والعديد من الأشخاص لا يمكنهم القراءة بدون نظارة عند بلوغ منتصف الأربعينات، كما يتطلب الأمر منك مزيداً من الوقت كي تقرأ شاشات أجهزة العرض البصري، ويمكن أن يكون لدرجة ونوع النظارة تأثير على مقدار التعب الذي تشعر به وفرص تعرضك لنوبات من الصداع، لكن الإبصار ليس هو المشكلة الوحيدة التي تتعلق بانخفاض مستوى الكفاءة البصرية.

ومع التقدم في العمر، سوف تجد أنه تواجهك صعوبة في أداء المهام التي تتطلب توزيع التركيز في أكثر من ناحية، فعلى سبيل المثال، إذا كنت تتعامل مع عدة نوافذ من المعلومات

ولابد لك أن تحول تركيزك جيئةً وذهاباً بين النوافذ، فربما وجدت أن قدرتك على العمل بدقة وسرعة أقل من تلك التي يتمتع بها زملاؤك الأصغر سناً.

هذا لأنك سوف تلاحظ انخفاضاً في قدرات البحث البصري والتعامل مع المعلومات ذات الصلة دون تشتت الذهن، نتيجة لتقدم السن، ووفقاً لذلك، ربما وجدت أن الصور يختلط بعضها ببعض، وتشعر أنك لا تستطيع أن تحدد ما الذي ينبغي أن توليه اهتمامك وما المهمة التالية التي يتوجب عليك أداؤها، بل إنك ربما شعرت في بعض الأحيان بأنك "تائه في فضاء لا حدود له".

ولكي تعوض هذا النقص في القدرات البصرية، ينصح بأن تستفيد من المساعدة الفنية في بناء "بيئة المهام" الخاصة بك، بطريقة تخلو من انشغال نظرك بما حولك؛ مما يسبب لك مقاطعة وتشوشاً، وعليك أيضاً أن تتأكد من أن ما يظهر على الشاشة يتم تنظيمه بطريقة تمكنك من أداء المهام التي تحظى بالأولوية عن غيرها.

وعندما نتحدث عن تحديات مثل عملية إدخال البيانات التي تتعرض لضغط من الوقت، تكون أخطاؤك أكثر من الموظفين الأصغر سناً، إذ تسرع في العمل عن المستوى الذي اعتدته، والذي تشعر بالراحة فيه، ولكي تعوض ما تسببه لك هذه الصعوبات، فربما يفيدك أن تعمل على الخفض من سرعة أداء العمل وتأخذ فترات من الراحة، ولأنك ربما تكون أحسن حالاً إذا كنت معتاداً على مهام معينة، فلتحرص على أن تستفيد من كل تدريب يمكنك الحصول عليه، وحتى لو كان آخر شيء تود فعله هو أن تعمل، فإن عليك ممارسة المهمة عندما يتوفر لديك الوقت، وذلك كي تتمكن من بناء المستوى الذي تشعر فيه بالراحة قبل العودة للعمل.

ولأن الضغط يؤثر على الجسم، يستغرق الأمر من الأشخاص الأكبر سناً فترة أطول للتعافي من آثار الضغط مقارنة بمن هم دونهم سناً، حيث تأخذ مقاييس الإثارة مثل مستوى الإيبينيفرين والنوربينيفرين فترة أطول كي تقل لدى الأفراد الأكبر سناً، حيث إن مستوى هذه المواد يرتفع نتيجة للضغط، وربما يؤدي إلى الإصابة بمرض القلب، لهذا السبب ينبغي عليك أن تأخذ فترات استراحة من وقت لآخر، حتى تضمن أنك تسير بأكبر سرعة ممكنة في أداء عملك.

ولأن التقدم في العمر غالباً ما يولد نزعة لدى الفرد تجعله أكثر حرصاً وحذراً، تبرز لنا أهمية كبيرة في أن يحرص الشخص على إبقاء نفسه تحت السيطرة، فإذا كانت المهام التي تتحكم الآلة في سرعة أدائها يتم التحكم فيها خارجياً، يختلف الأمر بالنسبة لتدفق

المعلومات الذي يحدد الإنسان سرعته، حيث يكون التحكم داخلياً، وعليه، نجد أن الفرق بين سرعة معالجة المعلومات في كلتا الطريقتين هو الفرق بين الضغط غير القابل للسيطرة وذلك الذي يستطيع الشخص أن يتعامل معه. فحاول -متى كان ذلك ممكناً- أن تنظم مهامك بطريقة تمكنك من أن تتحكم في سرعة إنجازها.

ومكانك في العمل قد يقلل من تركيزك إذا لم يكن منظماً كما ينبغي، فلا يمنحك الراحة البدنية المطلوبة، فبالإضافة إلى الإضاءة الضعيفة، ربما يكون المكتب أو لوحة المفاتيح من السوء، بحيث لا تستطيع أن تجلس مستريحاً لعدة ساعات يومياً، والأمر ذاته بالنسبة للكرسي الذي تجلس عليه، فما لم يكن قابلاً لملاءمة أوضاع مختلفة أو لا يتيح لك الراحة الكافية، فربما سبب لك هذا معاناة وضغوطاً أنت في غنى عنها. إن كل هذه الأشياء التي تسبب لك تعباً جسمانياً تنقص من قدرتك على التركيز في التفاصيل المعقدة لجهاز العرض البصري أو شاشة الكمبيوتر.

ومن بين النتائج التي أكدتها الأبحاث التي أجريت على الأشخاص الأكبر سناً أن الخبرة السابقة في الكمبيوتر تساعد الفرد على رفع كفاءته وزيادة ثقته بنفسه، والتعمق في مجال الكمبيوتر، وهذه "الخبرة المتعمقة" هي التي يبرع فيها الأفراد الأكبر سناً، ومع اتساع دائرة المعرفة بمجال الكمبيوتر، لن تزيد فقط سرعة إنجازك للعمل، ولكنك أيضاً سوف تفخر بالعمل الذي تؤديه.

وللوصول إلى أعلى كفاءة ممكنة في استخدام الكمبيوتر وأجهزة العرض البصري عليك بالتالي:

- تدرب، تدرب، تدرب.
- التحق بدورات تدريبية في مهارات الكمبيوتر، متى كان ذلك ممكناً.
- أدخل ورقة غش على سطح المكتب.
- خذ استراحة بين الحين والآخر وأرح عينيك.
- حاول أن تكون أنت من يتحكم في سرعة إنجازك للعمل.
- احرص على ألا يحتوي عرضك للمعلومات على نوافذ أكثر من اللازم مفتوحة معاً في نفس الوقت، وهو الأمر الذي لا تكون في حاجة إليه.
- نظم مكانك في العمل للوصول إلى أعلى مستوى ممكن من الراحة والكفاءة.

وعلى الرغم من أن العديد من مشاكل النقص في كفاءة القدرات العقلية المتعلقة باستخدام الكمبيوتر والناشئة من التقدم في السن لا يمكن التغلب عليها كلية، إلا أن عليك الأخذ بالنصائح السابقة؛ للحد من هذا النقص وزيادة الكفاءة والاستمتاع بالعمل، وذلك إلى أقصى حد ممكن في الأمرين.

لا تضل الطريق في الفضاء الإلكتروني

إن بينك وبين الكمبيوتر شيء مشترك يقوى باستمرار بطريقة سريالية كلما زاد عدد الساعات التي تقضيها وأنت تحدق في الشاشة، ولست أعني فقط الإجهاد الذي يصيب عينيك من جراء النظر للضوء الصناعي ولكني أعني أن إحساسك بالأشياء الملموسة وإحساسك بملمس الورق وسماعك صوت الآلة الكاتبة وإجراءك للحوار مع الآخرين، كل هذا يضيع منك كلما توغلت داخل الفضاء الإلكتروني، وتشير عالمة الاجتماع "شيري تيركل"، والتي تخصصت في دراسة الكمبيوتر المزود بشريط التعليمات الرئيسية، أن الكمبيوتر لا يتوفر فيه الشفافية اللازمة كي يفهم الشخص كيف يعمل، أي أنك لا تستطيع أن ترى ما يجعل الكمبيوتر يعمل بحيث إنه لا توجد تروس يمكن رؤيتها أو أجزاء ملموسة تعمل أمامك، وربما تنظر إلى الأمر من زاوية نفسية كي تفهم ما يفعله وما لا يفعله الكمبيوتر.

ومن أمثلة ذلك أنك عندما تشعر بالضغط، تشعر أن شيئاً يقف حائلاً بينك وبين الكمبيوتر، وربما تحاول إقناع نفسك أن الشيء الخطأ هو في الكمبيوتر، وليس فيك أنت، بأن تقول: "ماذا دهى هذا الشيء، إنه لن يمكنني من قراءة بريدي الإلكتروني". وعندما تصل إلى هذه الدرجة من الإحباط، فالأفضل أن تأخذ فترة استراحة، لأنك إذا واصلت محاولاتك أن تعمل على حاسوبك وأنت تحت تأثير هذا الإحباط الشديد، فربما ارتكبت مزيداً من الأخطاء، والأحرى أن تجرب النصائح التالية:

- ابتعد عن الكمبيوتر لدقائق قليلة كي تُصفي ذهنك.
- اطلب من زميل لك في العمل أن يشرح لك الأوامر البسيطة.
- أخرج كتيباً واتبع الخطوات تباعاً.
- اطلب المساعدة الفنية كي تعرف الطريقة التي تنتقل بها من أمر لآخر.

والعمل على الكمبيوتر وأجهزة العرض البصري ربما يسبب الخوف، ففي كل أرجاء الولايات المتحدة وأوروبا، تولدت لدى العاملين مخاوف من أن يتعرضوا لمشاكل صحية بسبب تعرضهم للمجالات الإلكترومغناطيسية لأجهزة العرض البصري والكمبيوتر. فهم

يشتكون من أعراض لأمراض عصبية وجلدية وأمراض الغشاء المخاطي، وهي الأعراض التي يشعرون أن سببها هو جهاز العرض البصري أو الكمبيوتر، وقد انتشر هذا الاعتقاد في السويد لدرجة دفعت البعض لترك العمل والخروج إلى الغابات كي لا يتعرضوا للمجالات الكهرومغناطيسية.

وكان العمال في النرويج هم أول من أعرب عن أن جهاز العرض البصري الذي يعملون عليه قد سبب لهم متاعب في الجلد، كالتهاب الجلد الوردي والإكزيما الدهنية والخماسي، وعلى الرغم من ذلك فقد فشلت الأبحاث التي أجريت على هؤلاء الأشخاص في إيجاد أي علاقة بين جهاز العرض البصري الخاص بهم والمشاكل الجلدية التي يعانون منها، وفي حقيقة الأمر، لم تثبت الأبحاث المتعلقة بالألم البدني أن جهاز العرض البصري هو السبب، وبعض من هذه الأبحاث اعتمد على استخدام طريقة "التعمية المزدوجة" أي أن المشاركين فيها لم يعرفوا مجموعة التحكم، حتى تم إجراء كل القياسات.

ويرى البعض أن هذه المشاكل نفسية بدنية، أي أن هذه الأعراض مسببة عن الخوف من أجهزة العرض البصري والكمبيوتر، وهذا ما أطلق عليه "دائرة مغلقة" حيث يؤدي خوف الشخص من أن يكون عرضة لهذه الأمراض إلى زيادة الأعراض التي يشعر بها، وبالتالي يزداد خوفهم، والذي يسلم به العاملون في مجال التكنولوجيا أن الأمر لم يحسم بعد، وأن القلق غير المبرر بشأن بلاء لم يتم التأكد من وجوده سوف يسبب ضغطاً تقنياً لا داعي له.

وعلى الرغم من ذلك، فإن هناك مشاكل صحية ثبت أنها نتيجة العمل على الكمبيوتر وأجهزة العرض البصري مثل الأوجاع العضلية الصقلية كآلام الرقبة والظهر، وقد أظهرت معظم الدراسات أن السيدات أكثر عرضة من الرجال للإصابة بما يسمى "الاضطرابات العضلية الصقلية الناشئة عن العمل" أو "دبليو إم إس دي"، وذلك في الأطراف العلوية، وهذا التباين بين الرجال والنساء في الإصابة بـ "دبليو إم إس دي"، يرجع في معظم الحالات إلى أن النساء يستخدمن الكمبيوتر أكثر من الرجال.

والعين أيضاً قد تتعرض للإجهاد، لأنك تحدق طوال الوقت في الضوء الصناعي للشاشة. وربما تجد صعوبة بالغة في النظر إلى شاشة الكمبيوتر بسبب الإضاءة القوية أو الخافتة أكثر من اللازم، وهذا الإجهاد الذي يحدث للعين ربما يسبب لك نوبات من الصداع على مدار اليوم، ولذلك حاول أن تثبت واقياً على شاشة الكمبيوتر يخفف من قوة الإضاءة، واحرص على أن توفر لنفسك الإضاءة المناسبة، والتي لابد أن تكون في مكان أعلى الكمبيوتر وليس خلفك، وعليك أيضاً أن تتأكد من صلاحية نظارة القراءة التي ترتديها.

والوظائف التي تتطلب كثيراً من العمل على الكمبيوتر غالباً ما يؤدي الشخص فيها معظم العمل وهو جالس، ولقلة حركة الجسم، فإنك ربما تشعر بزيادة كبيرة في التوتر الذي يتخلل جسدك، فلذلك، عليك أن تنهض وتمشي هنا وهناك حتى ينتشر الدم في جسدك بشكل أكثر كفاءة.

وقد تظن أنك تعاني من الضغط فقط خلال المراحل التعليمية الأولى في العمل على الكمبيوتر، لكن الأبحاث الحديثة التي أجريت على الآثار المترتبة على المدى الطويل للعمل المتسم بالتكرار والرتابة مثل إدخال البيانات يزيد من النواقل العصبية التي تنشأ عن الضغط مثل الإيبينيفرين والنوربينيفرين، والتي يظل مستواها في الجسم مرتفعاً لفترة طويلة بعد انتهاء يوم العمل المعتاد، كما تبقى نسبة الزيادة في الكورتيزول عالية إذا كان الشخص يعاني أصلاً من زيادة في ضغط الدم ومعدل ضربات القلب.

وفضلاً عن الضغط المتعلق باستخدام التقنيات الحديثة، بدأ بعض العاملين يشعرون بضغط إضافي كنتيجة لأعباء العمل الزائدة وتبادل الورديات وتداخل الواجبات والمهام الرتيبة أو المتكررة، وإحدى الطرق التي يمكن من خلالها التغلب على رتابة الأعمال المتكررة أن يقوم الفرد بتوسيع مجال الوظيفة عن طريق دمج المهام البسيطة مع المعقدة، حيث إن زيادة التنويع تقلل من السأم النفسي، وهناك تعديل بسيط يمكن إدخاله على طريقة "توسيع الوظيفة" بأن يناوب الفرد بين المهام المتكررة والمعقدة، وباستخدام هذه الطريقة، يمكنك أن تأخذ فترات للراحة خلال المراحل التي تتضمن أعمالاً متكررة قبل الانتقال إلى المراحل ذات المهام المعقدة، والتي تتطلب نسبة أعلى من التركيز.

ولأن الضغط لا يؤثر عليك أنت فقط،بل على العمل الذي تؤديه والشركة التي تعمل بها، فلابد من أن يشتمل برنامج تقليل الضغط على تغيير في الناحية التنظيمية، ولذا فسننتقل الآن إلى شرح كيفية المشاركة في تلطيف مكان العمل الذي تستخدم فيه هذه التقنية العالية وإضفاء الناحية الإنسانية عليه.

تلطيف العمل التقني

أدى دخول الكمبيوتر في أماكن العمل إلى تحسين الوظائف التنظيمية بدرجة كبيرة، هذه الوظائف مثل إعداد الوثائق وإدارة المخزون وجدولة الأعمال المكتبية، إلا أن العديد من الفوائد التي حققتها الشركات من خلال استخدام الكمبيوتر في أداء الأعمال المختلفة ليست

دائماً في منفعة العاملين، فعلى سبيل المثال، تحتوي القائمة التالية على بعض المكاسب التي حققتها الشركات التي يشعر فيها الأفراد بعدم الأمان بدرجة كبيرة:

- الحاجة إلى عدد أقل من العاملين.
- إمكانية الاستعانة بأفراد أقل مهارة فيقل الأجر الذي يتقاضونه.
- تحسن عام في درجة الجودة مع أداء العمل بطريقة تتسم بالتنسيق والتنظيم.

وليس من الغريب أن نجد أن العديد من العاملين شعروا بأنهم مهددون في المكان الذي أصبح يتم التحكم في عمله بواسطة الكمبيوتر، وفي الدراسات التي أجريت الواحدة تلو الأخرى، ذكر العاملون أنهم يعانون من:

- الخوف من أن يتم الاستغناء عنهم وإحلال الكمبيوتر محلهم.
- الشعور بالإرهاق من جراء الضغط الذي تشكله أعباء العمل.
- الضغط الناتج عن ضيق الوقت وكثرة المهام.
- الشعور بالإحباط بسبب قلة الفرص التي تمكنهم من اتخاذ القرارات.
- قلة المرونة والشعور بأن على الفرد أن يعمل وفق برامج زمنية صارمة.
- الافتقار إلى المساندة ممن يقوم بالإشراف على العمل.
- حدوث أعطال متكررة في النظام، دون مساندة فورية من الإدارات الفنية.
- قلة التواصل بين الزملاء في العمل.
- زيادة الآلام العضلية الصقلية، بما فيها إصابات الضغط المتكررة مثل تناذر النفق الرسغي.

إذا كنت تقبع في أدنى درجات السلم الوظيفي في المنظمة التي تعمل بها، فربما تأثرت بإدخال أجهزة العرض البصري إلى الشركة أكثر من غيرك ممن يتقلدون مناصب أعلى، ويعاني العاملون الذين يتقلدون مناصب دنيا من قدر كبير من الضغط الناشئ عن العزلة الاجتماعية وقلة التعاون، كما أنهم لا يشعرون بالأمن كمن يفوقونهم رتبة في الشركة، وبالمقارنة مع العمل الذي يقوم به الأعلى منك منصباً في الشركة، فقد تنظر إلى عملك على أنه أكثر رتابة، ولا تشعر فيه بالرضا المطلوب، ومما يزيد الطين بلة، تؤدي الطبيعة التكررية

للمهام التي تنهض بها إلى زيادة فرص عدم شعورك بالراحة البدنية، وقد زادت الأعراض الناشئة عن التعرض لضغوط متكررة على مدى العقد الماضي.

وما أنصح به أنه إذا تم إمداد العاملين في التقنيات الأقل تقدماً برؤية واضحة لكيفية الترقي في الشركة، فستتحسن جودة عملهم، وسترتفع معنوياتهم، والتدريب لرفع المستوى من الأمور الهامة جداً، كما أنك إذا أيقنت أنك لن تؤدي نفس الأعمال المتكررة إلى أن تتقاعد، فسيكون هذا لمصلحة الجميع.

فقد ثبت في دراسات عديدة أنه عندما تجتمع المهام الصعبة مع الإشراف الضعيف، فإن هذا يؤدي إلى أن يشعر العاملون على أجهزة العرض البصري بكم كبير من الضغط، فبدون الشرح الوافي والتوجيه، سيزداد إحساسك بالتعب وعدم الراحة. لذلك، كلما طلبت التوجيه وواجهت شعورك بعدم الكفاءة كان ذلك أفضل، وإن لم تكن واضحاً مع نفسك عندما تحتاج إلى المساعدة، فستتحقق مخاوفك من اكتشاف أنك غير كفء.

وقد أظهرت الأبحاث الحديثة أن ما يعانيه العاملون من المشاكل النفسية يرجع إلى تصميم وتنظيم طرق العمل في المكاتب التي يتم الاعتماد فيها على الكمبيوتر، وأمور كالتصميم وأساليب الإدارة والسياسات التنظيمية وفرص الترقي في الوظائف تؤثر بشكل كبير في تحديد مقدار الضغط الذي سوف تتحمله.

والموظفون الذين يعتمدون كلية على جهاز العرض البصري أو الكمبيوتر يعانون من التعب عندما يكون عليهم أن يتحملوا الأعطال التي تحدث لأنظمة الكمبيوتر وتغير الجداول وإعداد استمارات جديدة للوظائف، وإذا تم التأكد من أنهم سيجدون مساعدة فنية فوراً، فسيساعد هذا في تقليل الضغط لأقصى درجة ممكنة.

ولأن كل هذه المشاكل تؤثر عليك أنت بشكل أكبر ممن هم أعلى منك منصباً، فلابد أن تكون مشاركتك في الجمعيات ذات الصلة أو دورك في الاتحاد الذي تنتمي إليه منصبين على الاقتراح بالمشاركة في وضع الأهداف وكيفية استقطاب التكنولوجيا الحديثة لتطبيقها في مكان العمل، وكذلك في المشاركة في تنويع الوظائف.

وإذا كنت مشتركاً في لجنة مسئولة عن عمل التوازن بين مطالب العمل وصحة العاملين، فقد تساعدك الأمور التالية في وضع خطتك للعمل:

- إحساس بالتحكم في الوظيفة من قبل الموظف.
- فرص للترويح عن النفس مع الزملاء خلال ساعات العمل.

- وجود مقاييس معقولة للإنتاج.
- اشتراك العمال في اتخاذ القرارات ووضع الأهداف.
- وجود جدول عمل مرن وفترات للاستراحة.
- توفر مساعدة فنية فورية عند حدوث أعطال في أنظمة الكمبيوتر.
- وجود مساعدة من الإشراف لتجنيب العاملين أي مشاكل في الأنظمة.
- التوسيع من نطاق الوظائف والحد من الرتابة.
- توافر فرص للتدريب والترقي في العمل.

تجنب الاتصال عبر الأجهزة

إن أماكن العمل اليوم قد تكون سريالية، غير شخصية، حيث إن نسبة كبيرة من الاتصال الشخصي تضيع مع أجهزة الاتصال عن بعد، فربما "تلتقي" مع زملائك في العمل في اجتماع عبر الهاتف، وربما واتتك الفرصة الوحيدة كي ترى بعضهم من خلال مؤتمرات الفيديو.

وعلى الرغم من إمكان أن توفر هذه الابتكارات على الشركات الملايين من الدولارات، إلا أن هناك تكلفة من الناحية الإنسانية، حيث إن غياب الاتصال المباشر يؤدي إلى محو الفوارق الدقيقة للغة الجسم، ويجعل من الصعب إقامة علاقات شخصية، حيث إنه لا توجد فرصة للحديث خارج مجال العمل، وهو ما يدور عادة خلال فترات الاستراحة.

ومثال على ذلك أن عمل الاجتماعات بطريقة الفيديو كونفرنس هو أشبه بمشاهدة عرض في التليفزيون، فكما أن الممثلين يلعبون أدواراً في الأوبرا أو المسرحيات، فكذلك يبدو زملاء العمل أحدهم للآخر وكأنهم ممثلون يلعبون أدواراً حددتها وظائفهم، وفي هذا المناخ السريالي يتفشى سوء التفاهم، وعرض الصور المتحركة على الشاشة، وكذلك الغربة الشخصية.

وإذا كنت كمعظم من يعملون في المكاتب، فإنك تبدأ كل يوم بفتح الكمبيوتر الشخصي والدخول إلى بريدك الإلكتروني وتتفقده والكشف عن البريد الصوتي، ثم تفعل نفس الشيء في أوقات متكررة من اليوم، وفي العديد من الشبكات المتحدة تجد -كل حين وأخر- إشارة على

أنك تلقيت رسالة في صندوقك للبريد، وهي الرسالة التي غالباً ما توصف بأنها "عاجلة". والخطوة الأولى في تقليل الضغط التقني هي أن تقاوم الشعور بأن عليك أن ترد على الفور.

ولا مفر من الضغط لو أنك تركت السرعة المذهلة للتكنولوجيا تحدد السرعة التي تؤدى بها عملك، فليس بوسع الإنسان أن يعمل بسرعة الضوء، كما أنك إذا رددت على الرسائل على الفور، فستقع في أخطاء قد يكون بعضها فادحاً.

لذلك عليك أن تتجاهل بريدك الإلكتروني، حتى تخصص له مقداراً من الوقت، ولتجعل النقاط الرئيسية التي تتناولها مباشرة، ولتضعها في البداية، ولا تشعر بحرج من تكرار ما تقوله، إذ قد يسبب أي سوء تفاهم مشكلة لك، وفوق كل هذا، اقرأ بريدك الإلكتروني ثانية قبل الضغط على زر الإرسال.

وجد فريد نفسه متورطاً في مشكلة بسبب عادته في الرد على بريده الإلكتروني على نحو متعجل، ونتيجة لكونه يعمل محققاً في الادعاءات لدى شركة تأمين، فإنه يستقبل الكثير من الرسائل الإلكترونية يومياً. وفي يوم ما فتح رسالة حديثة الوصول، وقرأ فيها: "لا يروقني تعليقك الفاحش. وستسمع الرد من محامي!"، وحمل التوقيع اسم "بيجي جيرنشو"، ولم يكن لدى فريد أدنى فكرة عما تعنيه، فضلاً عن أنه لم يستطع تذكرها، وتساءل إذا كان ذكر ملاحظة وقحة، وما كان منه إلا أن عاد إلى مجلد الرسالة، ووجد أنه تلقى رسالتها في الساعة ١٠,٥٥ منذ يومين سابقين، التي كانت تحوي هذا السؤال: "هل يمكن تلميع الدهان؟" وما أثار دهشته أنه رد قائلاً: "أراك متخففة من ثيابك". وهز رأسه محاولاً أن يفهم كتابته لشيء كهذا عندما ضرب جرس هاتفه، وجاء صوت مشرفه ليخبره بأن هناك شكوى وجهت إليه.

حاول أن تتجنب خطأ فريد في الرد باندفاع على البريد الإلكتروني، ولتتصل هاتفياً بشكل دوري أو لتقابل الأشخاص الذين تتصل بهم عبر البريد الإلكتروني بشكل متكرر، ولسوف يعزز هذا الاتصال من علاقاتك ويحول دون وقوع سوء تفاهم، أنت في غنى عنه.

تجنب الآثار السيئة للمراقبة بالأجهزة عالية التقنية

إن أجهزة الكمبيوتر والهواتف الخلوية وشاشات الفيديو والأجهزة الأخرى عالية التقنية تجعل من السهل على أصحاب العمل أن يبقوا العاملين تحت المراقبة، بحيث تكون

الأجهزة التي تقوم بها موزعة في كل مكان، وقد تسمع إذا طلبت مساعدة عن طريق الهاتف رسالة مسجلة تقول: "هذه الرسالة قد تكون مراقبة لضمان راحة العملاء".

وربما أحسست لو أنك مراقب عن قرب بواسطة نظام إلكتروني لمراقبة الأداء EBM، بضغط ما أحسست به من قبل، وإن نظام الـ EBM ليمد المراقبين للعمل بالتفاصيل الدقيقة لعملك على الكمبيوتر، مما يحرمك من المرونة المطلوبة في مثل هذا العمل، وربما يتولد لديك إحساس بأنك لا تسيطر عليه.

وإذا كنت تتصل بالإنترنت من خلال شبكة الشركة التي تعمل بها، فهناك احتمال كبير أنه يتم تسجيل المواقع التي تزورها، وقد سمعنا كثيراً عمن يتم فصلهم من عملهم لأنه تم "ضبطهم" يتصفحون مواقع ليس لها علاقة بعملهم أثناء ساعات العمل الرسمية، ومن السهل جداً أن يتم معرفة محتوى رسائل البريد الإلكتروني والرسائل البريدية الصوتية من قبل أصحاب العمل، وهو ما يعدونه عادة أمراً مشروعاً.

في الماضي، كانت هناك حدود لقدرة المشرفين على العمل على مراقبة الفرد، لكن التكنولوجيا غيرت القواعد وزادت من ضغوط العمل، فالشعور بأنك مراقب بشكل دائم يشكل ضغطاً عليك ويجعلك تشعر بأنك طوال الوقت كمن هو في مهمة حراسة.

وقد يعجزك أن تتجنب المراقبة كلية، ولكن يمكنك أن تقلل من الضغط الذي تسببه هذه المراقبة عن طريق اكتساب عادات معينة مثال:

- إذا كنت تتصفح الإنترنت أثناء العمل، فلتحرص على أن تزور المواقع التي لها علاقة بعملك فقط.
- إذا شرعت في إرسال نكات عبر البريد الإلكتروني، فضع في اعتبارك أن ربما رآها أشخاص آخرون بالإضافة إلى المرسل إليه.
- كن حريصاً في انتقاء الكلمات، وأنت تكتب رسائلك الإلكترونية.

التغلب على الخوف من التكنولوجيا

إن مواكبة التغيرات في وسائل الاتصالات والتكنولوجيا الخاصة بالمكاتب تشكل ضغوطاً على الغالبية العظمى منا، فتعلم كيفية استخدام جهاز جديد أو برنامج كمبيوتر غير مألوف لا يستهلك كثيراً من الوقت فحسب، ولكن الأمر قد يتعدى ذلك إلى الخوف من

التكنولوجيا، وكمحاولة لتقليل التوتر، يقاوم بعض الأشخاص التعلم والبعض الآخر يحاول أن يتظاهر بأنه يتعلم، إلا أن كلتا الطريقتين تؤدي إلى مضاعفة الضغط الذي يشعر به الشخص.

ومع أن معظم الأشخاص يحتاجون إلى مكان هادئ لا يزعجهم فيه أحد، كي يتمكنوا من تعلم الأمور المعقدة، إلا أن كثيراً من العاملين يتحتم عليهم أن يتعلموا البرامج الجديدة للكمبيوتر في غرف مزعجة تكون عرضة للمقاطعات المتكررة، ويكون عليهم في نفس الوقت أن يؤدوا عملهم المعتاد.

وقد تشعر بالخوف من كم المصطلحات المستخدمة في وظيفتك، وربما لا تعرف معاني مصطلحات مثل ذاكرة الوصول العشوائي، والتحميل، والقرص الصلب، والمعالج، والقرصنة، والوسائط المتعددة، وإذا كنت كذلك فربما شعرت بالقلق عندما ترى بعض زملائك في العمل يكيفون أنفسهم على التقنيات الجديدة، بينما تشعر أنت بصعوبة في ذلك، وربما تتردد في أن تطلب المساعدة خوفاً من أن تبدو غبياً.

ولو أن الأمر كذلك، فلست وحدك الذي تعاني منه، فقد أثبتت إحدى الدراسات أن تسعة وخمسين في المائة من ألف شخص شملتهم هذه الدراسة ذكروا أن التقنيات الحديثة جعلتهم يشعرون بالإحباط، ويقدر فايل وروزين أن لدى ما بين خمسة وثمانين وتسعين بالمائة من الأشخاص صعوبة في مواكبة التقنيات الحديثة، لكن عليك أن تعرف أن أياً ما كان ما تشعر به تجاه هذه التقنيات، فالحقيقة أنها جاءت كي تبقى، وسوف تتصاعد أهميتها في مكان العمل باستمرار ولن تنقص هذه الأهمية كما تعتقد، لذلك سيكون عليك أن تتعلم التعامل معها.

عليك أن تقترب من التقنيات الحديثة بإيجابية، ولتُفد منها في جعل عملك أسهل، وإذا كنت تشعر بالرهبة من أنك ستتعلم كيفية استخدام الكمبيوتر، فعليك أن تنظر إلى الأمر من زاوية مختلفة، فمثلاً، حاول أن تذيب هذا الجليد بينك وبين الكمبيوتر بممارسة بعض الألعاب عليه في ساعة الغداء. فسوف يمكنك هذا من تكوين فكرة مختلفة عنه، حيث لا ترتبط كلمة الكمبيوتر في ذهنك بشيء لا يريح، وفي الإمكان استخدامه من أجل المرح والمتعة، كما يمكن استخدامه بغرض العمل. وعليك أيضاً أن يكون لك دور في اتخاذ القرارات الخاصة بالتكنولوجيا في المنظمة التي تعمل بها، وقد تكون النصائح التالية مفيدة في هذا الصدد:

- اطلب المساعدة من زملائك في العمل ومن المشرفين.

- التحق بدورات تدريبية في استخدام الكمبيوتر.
- اطلب من صاحب العمل أن يدفع لك مقابلاً لتلقي دورات تدريبية أثناء العمل.
- اطلب من أصدقائك أن يعطوك عناوينهم على البريد الإلكتروني، وحاول أن تتمرس بتبادل الرسائل بينك وبينهم.

منذ عشرة أعوام، قام قسم الطب النفسي بمركز كيسر الطبي الدائم الذي أعمل فيه باستخدام الكمبيوتر في إعداد جداول المواعيد، وقاوم بعض الأطباء والمتخصصين هذا التغيير قائلاً: "إن هذا يجعلني أقل قدرة على التحكم في عملي" أو "ليس لدي وقت كي أتعلم هذا النظام" واستمروا في استخدام النظام الورقي الذي استغرق ضعف الوقت الذي تطلبه النظام الجيد، مما أدى إلى زيادة الارتباك، ولكن عندما قاموا بالتغيير في النهاية كانوا سعداء بمستوى الكفاءة ومقدار الوقت الذي تم توفيره.

كان د.مودلر واحداً من هؤلاء الذين رفضوا التعامل مع التكنولوجيا الحديثة عندما تم توظيفها في مكان العمل، حيث كان مصراً على أن مسئوليته الوحيدة كعالم نفس هي أن يوفر رعاية جيدة لمرضاه، وعندما تم إدخال نظام البريد الصوتي، كان يشكو من أن مرضاه بدءوا يبعثون برسائل طويلة ومملة، حيث كان يفضل أن تكون كل الاتصالات مع مرضاه وجهاً لوجه، وعندما تم تطبيق نظام الجدولة عن طريق الكمبيوتر، كان هو آخر من يسلم كتاب الجداول الخاص به، محتجاً بأنه بدأ يفقد السيطرة على الحالات التي يعالجها، وعندما أخبره زملاؤه أنهم وجدوا حقيقة أن نظام الجدولة باستخدام الكمبيوتر أكثر كفاءة من النظام الورقي القديم. اعتقد أنهم لا يقولون ذلك إلى لتبرير موقفهم.

وبعد أشهر قضاها د.مودلر رافضاً أن يتعلم نظام الجدولة عن طريق الكمبيوتر والبريد الصوتي، زاره د.ريدي المشرف عليه، وسأله: "هل تواجهك مشاكل في تعلم هذه الأنظمة يا جيم؟ إنه لمن دواعي سروري أن أعلمك". فأجاب د.مودلر قائلاً: "لا، ليست هناك صعوبات، وأستطيع أن أتعلم عندما يتوفر الوقت"، فقال د.ريدي: "لكنني أرى، أقصد أظن... ما أريد أن أقوله: إن الآخرين يبدو أنهم قد استطاعوا التكيف جيداً مع النظام الجديد".

في هذه الليلة، ذهب د.مودلر إلى بيته، وهو يتساءل: هل كانت مقاومته للتغير مرتبطة بشعور عنيف بالخوف؟

وفي الصباح التالي سأل أحد زملائه ما إذا كانت تواجهه صعوبة في التعلم، واكتشف أنه ليس الشخص الوحيد الذي ينتابه هذا الشعور بعدم الأمن في البداية.

وفي غبطة وافق زميل د.مودلر على أن يقوم بتعليمه، ولم يمر وقت طويل حتى بدأ يتغنى بمحاسن النظام الجديد، ثم أصبح د.مودلر عضواً في لجنة تقوم بتفحص البرامج الجديدة لاستخدامها في القسم، واكتشف أنه أصبح ماهراً في التعامل مع الكمبيوتر بشكل لم يكن يحلم به.

انظر إلى الوقت والجهد اللذين أضاعهما في مقاومة التغيير، ولكنه لحسن الحظ، أفاد في النهاية من جهده في تعلم النظام الجديد.

تقليل الضغط الناشئ عن أداء العمل في المنزل

هنا ما يقدر بستين مليون أمريكي يعملون وهم في المنزل، ويزداد عددهم باستمرار، وقد أظهرت الدراسات التي أجرتها الشركات الكبرى أن هذا النوع من العمل يؤدي إلى زيادة الإنتاجية بمقدار ١٥٪، ويوفر ما يصل إلى ستة آلاف دولار سنوياً من النفقات العامة لكل فرد من العاملين، وعلى الرغم من أن للعمل باستخدام الكمبيوتر من المنزل مميزات عديدة، إلا أنك تحتاج وأنت تقوم بالعمل أن تحرص على ألا تدع حياة العمل تهيمن على حياتك المنزلية.

وقد كشفت الدراسات أن العمل من المنزل يرفع القدرة الإنتاجية، إلا أنه يقلل من وقت الفراغ، فمن يؤدون العمل في منازلهم يجدون صعوبة في الفصل بين حياتهم الخاصة وعملهم.

ومن الأمثلة على ذلك بيكي التي وجدت صعوبة في الفصل بين عملها وواجباتها المنزلية، وبعد مضي ستة أشهر منذ أن بدأت تعمل من المنزل أدركت أخيراً أنها أصبحت تبذل مجهوداً أكبر، فبين إرسال البريد الإلكتروني وكتابة التقرير وجدت نفسها تهرول إلى غرفة الغسيل كي تلقي ببعض الملابس في الغسالة، وفي بعض الأحيان كانت تأخذ استراحة تنظف فيها السجادة التي في غرفة المعيشة بالمكنسة الكهربية، كما اكتشفت أنها بدأت تفقد تركيزها، وأصبحت تفكر أكثر مما ينبغي في واجباتها المنزلية أثناء العمل.

وذات مرة، وفي منتصف مكالمة تليفونية مع رئيسها في العمل قالت: "انتظر لحظة يا بيل حتى أضع بعض الملابس في المجفف". وعندما عادت للهاتف قال لها: "لعلي أرسلك إلى منزلي للقيام بتنظيف الملابس".

فضحكت بيلي بطريقة مهذبة، لكنها شعرت بالإحراج، وعندها أدركت أنها تحتاج أن ترسم خطاً واضحاً بين عملها وواجباتها المنزلية، وقررت أنها لن تقوم بأي واجبات منزلية، حتى تنتهي من العمل في الخامسة مساءً، وعزمت أيضاً على أن ترتدي ملابس الخروج عند الشروع في العمل كما لو كانت ذاهبة للعمل بالفعل، ولم يمض زمن طويل حتى زادت كفاءتها وقل توترها بشكل كبير.

ويعاني الأشخاص الذين يؤدون هذا النوع من العمل أيضاً من العزلة والشعور بأن جهودهم لا تلقى التقدير المطلوب، فإذا كنت تؤدي العمل من منزلك، فمن المهم أن تجعل لك لقاءً وجهاً لوجه مع أقرانك كل أسبوع، ويا حبذا لو زرت المكتب الرئيسي، ومن نصائح فايل وروزين أن أحسن صور العمل من المنزل أن يكون مقصوراً على ثلاثة أيام أسبوعياً، ولتحاول كذلك أن تجرب الآتي:

- احرص على حضور الوظائف الاجتماعية في المكتب أو اذهب لتناول الغداء مع زملائك في العمل.
- لتعد جدولاً للاجتماعات في منزلك.
- خصص لنفسك مكتباً بعيداً عن مقر المعيشة، في حجرة منفصلة إذا أمكن.
- ارتدِ ملابس العمل وأنت تقوم به في المنزل، وملابس البيت وأنت لا تعمل.
- خذ فترات للراحة بين كل حين وآخر، واستغل الوقت الذي كنت تقضيه في الذهاب والإياب من العمل في فترة تمشية في الصباح.

العيش في عالم النانو ثانية

تزيد الضغوط الناشئة عن استخدام التكنولوجيا بسبب الطبيعة السريعة للعديد من الوظائف الآن. ويجد معظم الناس صعوبة في التركيز وهم يؤدون أكثر من عمل في نفس الوقت، ويرتكب العاملون أخطاء عديدة، وهم يحاولون أن يجاروا السرعة المحمومة التي يتسم بها العمل.

وربما شعرت كالملايين غيرك من العاملين بأن الوقت عدو لك، فإنه لتوكل إليك مشاريع كان من الواجب أن يتم إنجازها بالأمس، ونتيجة لذلك يزداد القلق الذي تشعر به مع مرور كل نانو ثانية.

وربما تجد نفسك تهرول إلى اجتماع ما وأنت تعرف أنك تأخرت بالفعل عشر دقائق، وتتساءل كيف ستتمكن من إنجاز جميع المشاريع الموكلة إليك والرد على جميع رسائل البريد الإلكتروني والاستماع إلى كل الرسائل التليفونية.

إن المخ البشري عاجز عن القيام بهذه المهام المتعددة، وعلى الرغم من أنك قد تكون قادراً على أن تكشف عن بريدك الإلكتروني بينما تتحدث على الهاتف وتكتب ملحوظة سريعة، إلا أنك قد ترتكب أخطاء لا حصر لها.

وما ينبغي فعله هو أن تهدئ السرعة قليلاً، وعندما تشرع في كتابة رسالة لإرسالها عبر البريد الإلكتروني، فعليك ألا تفعل شيئاً آخر في نفس الوقت، وتأكد من أنه يتوفر لديك الوقت اللازم كي تركز في الكتابة دون أن يشغلك شيء، وحدد لنفسك مقداراً من الوقت تلتزم به، واسأل نفسك: "هل يتوفر بالفعل لدي الوقت الكافي لهذا الآن؟".

ولو أنك تشعر بأنك مشتت وأن أفكارك متناثرة هنا وهناك، وأنك تفكر في هذه المحادثة التي أجريتها في وقت الغداء على الرغم من أنك تحاول أن تركز في شاشة الكمبيوتر، وأنك تستغرق وقتاً طويلاً وأنت تحاول ألا تستسلم لأحلام اليقظة، إذا كنت تشعر بكل هذا فأنت تحمل نفسك ما لا تطيق.

لقد تمكنت التكنولوجيا من تغيير أو حتى محو الوقت والإمكانات الشخصية المعتادة للعديد من الموظفين، وبعض الشركات تتوقع منك أن تجدك عندما تحتاجك، وذلك لأربع وعشرين ساعة يومياً، وسبعة أيام أسبوعياً، وحتى طوال أيام العام، والحقيقة أن بعض الموظفين يقبلون أو حتى يريدون هذا لأنه يمنحهم إحساساً بعدم إمكانية الاستغناء عنهم. وعندما يرن ذلك الجهاز الصغير الذي تحمله في جيبك (البيجر) كإشارة إلى أن هناك من يريدك أن تتصل به تشعر بأن لابد من أن تجيب، حتى ولو كنت في الحمام، وإذا كنت تحمل هاتفاً خلوياً، قد لا تستطيع أن تتمتع بمجرد تمشية إلى محل يبيع الأطعمة المعلبة خلال ساعة الغداء، إذ قد تتلقى مكالمة من رئيسك في العمل أو زميلك أو أحد العملاء.

ويمثل بلين واحداً من هؤلاء المديرين التنفيذيين الذين طفح بهم الكيل وغرقوا وتاهوا في دوامة الرسائل الإلكترونية ومكالمات الهاتف الخلوي ورنات البيجر، وكان يحاول أن يستفيد بقدر المستطاع من كل نانو ثانية، فقد كان يجري دائماً العديد من المكالمات الهاتفية وهو في سيارته ذاهباً إلى العمل كل صباح، وبمجرد دخول مكتبه، يتفقد الرسائل الصوتية وهو يتصفح بريده الإلكتروني، فبعد الانتقال بسرعة إلى صندوقه ألقى نظرة على بريده العادي ثم ذهب لحضور أول اجتماعات الصباح، وبينما هو في المصعد في طريقه إلى الطابق العشرين

أجرى مكالمة هاتفية أخرى، وعادةً ما كان يجد أن من الصعب متابعة ما يجري في الاجتماع نظراً لكثرة رنات الهواتف الخلوية والبيجر.

وقبل الاجتماع التالي، تفحص بلين بريده الصوتي والإلكتروني في مكتبه، ثم قام بالرد على خمس رسائل إلكترونية، واستطاع أن يتصل بأحد الأشخاص الذين اتصلوا به هاتفياً، ولكنه وجد نفسه محبطاً من كثرة هذه المكالمات الهاتفية، وبحلول اجتماع الحادية عشرة صباحاً وجد نفسه يعاني من صداع شديد، إلا أنه أحس أن هذا الاجتماع الذي عقد بطريقة مؤتمرات الفيديو مر دون مشاكل، وبينما كان يسترجع ما حدث في الاجتماع، اكتشف أنه قد نسي ما تم التوصل إليه، ووجد نفسه يتساءل هل طلب النائب الأول لرئيس شركة سييتل زيادة أم خفضاً في الإنتاج؟

ومشى إلى المطعم الصغير عبر الشارع لكي يتناول غداءً سريعاً، وهناك وقع بصره على بيل الذي يعمل في قسم المحاسبة في نفس الوقت الذي رن فيه جرس هاتفه الخلوي، فجلس معه وهو يتحدث في هاتفه الخلوي إلى جيسون الذي يعمل في قسم الإنتاج، والذي سأله: ماذا كان القرار بشأن عدد الوحدات؟

قال بلين: "لست متأكداً ولكنني أعتقد أن ذلك الشخص القادم من سياتل قال إنها خمسون ألف وحدة أخرى".

وعندما أغلق بلين السماعة لاحظ أن بيل يهز رأسه بشكل يدل على أنه قد فاه بشيء على سبيل الخطأ، فسأله: "ما الأمر؟"

فرد عليه قائلاً: "إننا لا نملك رأس المال الذي يكفي خمسين ألف وحدة إضافية".

وتعجب بلين قائلاً: "حقاً! إنني أتساءل لماذا؟".

وعندما عاد الأخير إلى مكتبه أخذ يبحث في رسائل البريد الإلكتروني التي وصلت أثناء الغداء وكان عددها خمساً وعشرين رسالة، لكن لم يكن أي منها قادماً من سياتل. عندما قرر بلين أن يتصل هاتفياً بنائب الرئيس لكنه لم يتذكر لقبه، فاتصل بالمكتب الرئيسي، وبعد عشر دقائق من الرسائل المسجلة استطاع أن يصل إلى إنسان يتحدث إليه، فطلب منه أن يتم توصيله عبر الهاتف إلى نائب الرئيس، وترك رسالة عبر البريد الصوتي، ووصفها بأنها عاجلة، ثم رن جرس الهاتف، وبدا المؤتمر الذي يعقد بطريقة "الفونكونفرنس" في الواحدة والنصف بعد الظهر، لكنه لم يستطع التركيز خلال المؤتمر، ووجد نفسه قلقاً بشأن رقم الإنتاج، فسأل نفسه: "هل يجب أن يتصل بجيسون ويطالبه بالتأجيل؟".

عندها قطع صوت لأحد الأشخاص المشتركين في المؤتمر حبل أفكاره وقال: "هل أنت معنا يا بلين؟".

وجعل هذا كل من على الهاتف يضحكون، ثم قال أحدهم: "حسناً، سوف نلتقي ثانية في نفس الوقت من الأسبوع المقبل".

وبينما كان بلين يمشي إلى قسم الإنتاج في أواخر النهار تلقى مكالمة على هاتفه الخلوي من سكرتيرة نائب الرئيس التي سألته: "لماذا اتصلت؟".

وعلى الرغم من شعوره بالحرج، سأل بلين ثانية عن أهداف الإنتاج، وعندها ردت عليه السكرتيرة قائلة: "ألم تعرف أننا أمرنا بوقف الإنتاج مؤقتاً؟".

عندها شعر بلين بالإهانة، وذهب على الفور إلى جيسون في قسم الإنتاج وأخبره أن يوقف الإنتاج، فظهر على وجه الأخير علامات الضيق وعدم الرضا.

وفي طريق العودة لمنزله تلك الليلة، وجد بلين نفسه يجري مكالمة هاتفية أخرى عندما سأل نفسه: "هل ما أفعله هذا ضروري حقاً؟"، ثم أغلق هاتفه والبيجر معاً، وعندما وصل إلى منزله أقسم أنه لن يلقي نظرة على بريده الإلكتروني في الكمبيوتر الموجود بمنزله، وعندما جلس في حوض الاستحمام المليء بالماء الساخن، قرر أنه سوف يبطئ كثيراً من هذه السرعة المحمومة في العمل، وعلى الرغم من أن تفقد بريده الإلكتروني والصوتي واستخدام هاتفه الخلوي كانا من الأمور المهمة، إلا أنه قرر أن يبذل عناية أكبر باختيار الطريقة التي يستفيد بها من هذه الأدوات فقد حان الوقت لوضع الأولويات.

ما الذي تستطيع أن تتعلمه من هذا الاهتياج الذي اتسم به أداء بلين في العمل؟عليك أن تفكر في النصائح التالية إذا أردت أن توازن بين مطالب من تعمل لديه وبين ما يجب فعله حتى لا تتأثر قدراتك الذهنية:

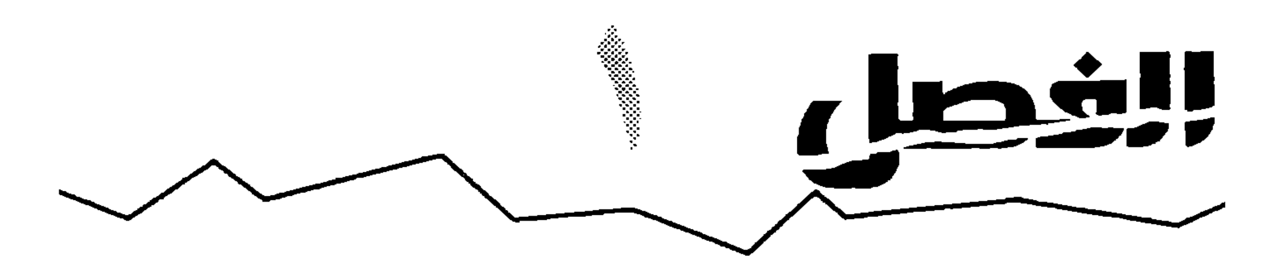
- لا تفحص بريدك الإلكتروني بمجرد الرغبة في ذلك، ولكن ضع جدولاً تحدد فيه مواعيد محددة لذلك.
- رتب من حيث الأولوية الرسائل الإلكترونية التي سوف ترد عليها.
- أغلق هاتفك الخلوي والبيجر أثناء الغداء، ما لم تكن هناك ضرورة لئلا يغلق.
- أتح لنفسك الوقت الكافي الذي يمكنك من كتابة ردود متأنية ومترابطة للخطابات التي تسلمتها.

- أغلق كل الهواتف الخلوية والبيجر كي تنال قسطاً من الراحة في بيتك بعد يوم مليء بكل هذه المقاطعات.
- لا تقم بفعل شيئين في نفس الوقت، وأنت تبعث بالرسائل.

إن العديد من الأشخاص يحملون هواتفهم الخلوية والبيجر طوال الوقت، على الرغم من أنه ليس هناك داع لذلك، فهم يشعرون بأهميتهم عندما يتلقون مكالمة هاتفية أو إشارة على البيجر، وهم يقفون في طابور في أحد المقاصف، وقد لا يتعرفون بذلك، لكنها في الواقع طريقة للاستعراض، فإذا كنت واحداً من هؤلاء الأشخاص، فأغلق كل هذه الأشياء الآن، فالمكاسب المحتملة من أن تبدو مهماً ستكلفك الكثير.

إن الضغط الذي ستعاني منه حينما يستطيع من يريد دائماً أن يجدك لا يوازي هذا المقدار الضئيل من الاهتمام الذي سيوجه إليك، ولكن الأرجح أن من حولك سيشعرون بالضيق من جراء هذا التلوث الضوضائي، أما إذا كنت تستقبل كل المكالمات الهاتفية وأنت تقود سيارتك، فلن يسخط هذا السائقين الآخرين فحسب، ولكنه سوف يجعلهم يخافون منك، فعليك أن تجد طريقة أخرى تبهر بها الناس.

اعمل دائماً على أن تكون التكنولوجيا الحديثة في صالحك، لا ضدك، ولا تضيع مجهودك كي تبدو كالطاووس، وحدد لنفسك سرعة معينة، ولا تدع التكنولوجيا الحديثة تدفعك على نحو أكبر مما تطيق.



مرض الضغط الذي يصيب من على القمة

إن الضغط الناشئ عن العمل من الصعب التحكم فيه بالنسبة لمن يعملون في خطوط الإنتاج ولكنه الأكثر تعقيداً بالنسبة لمن يحتلون مواقع إشرافية. وهناك مثل قديم يقول: "وحيداً على القمة". وهذا ينطبق بالأخص على مشرفي الإدارة المتوسطة. ولهذا السبب يركز هذا الفصل على الضغط الإشرافي الذي يصيب المشرفين.

ومع ضغوط العمل المتزايدة التي أتت مع توحيد العمل وتقليل حجم العمالة والسعي لإنتاجية أعلى فإن المشرفين يشعرون بضغط كبير. ومن المعروف جيداً في علم النفس الصناعي أن الأشخاص في مواقع الإدارة المتوسطة يعانون من أكبر نسبة ضغط داخل أي منظمة. فقد عملت في أربعة مواقع إدارية متوسطة ويمكنني أن أبرهن علي أن التكيف على دور المشرف هو عمل لم أتدرب عليه كثيراً، وبالرغم من كوني عالماً نفسياً إلا أن الملايين من البشر وأنا منهم يعتقدون أن ذلك نوع من التدريب العملي.

والمشرف المبتدئ عليه أن يتعلم كيف يستجيب أو لا يستجيب للعمال الذين يحتاجون المشورة حول أدائهم أو الطريقة التي يتفاعلون بها مع زملائهم في العمل. وأحياناً يتطلب الإشراف التوسط بين الأطراف المتنازعة. فكون الشخص مشرفاً يعني كونه قدوةً ومعلماً وحاكماً.

ولسوء الحظ فإن العديد من الناس يتقدمون للمواقع الإشرافية لأسباب ليس لها علاقة بقدراتهم على إدارة الأشخاص. فقد يتم ترقية البعض بسب الأقدمية، أو لأن لهم أصدقاء في الإدارة العليا أو لأنهم بالغوا في مباراتهم أثناء أداء جيد في مقابلة.

ومن واقع خبرتي، فإن بعض المنظمات أكثر عرضة من غيرها لترقية العمال لمواقع إشرافية. فالعديد من المنظمات تقوم بترقية أشخاص غير مستعدين للترقية لمناصب إشرافية ونتيجة لهذه الترقيات غير الملائمة يُحدث هؤلاء المشرفون مزيداً من التوتر بين عمالهم.

ودائماً ما تضع المنظمات ذات المشرفين الذين لا يرقى أداؤهم للمستوى المطلوب الإنتاجية كنقطة التركيز الوحيدة لأهدافها، فيجب إحداث توازن بين الإنتاجية والاهتمام بالعاملين. وبشكل عام تكون الإنتاجية أقل في المنظمات التي تتجاهل احتياجات العمال عنها في المنظمات التي تدعم أسلوب فريق العمل وصحة العاملين.

ممتصو الصدمة

إن المشرفين يقعون تحت ضغط وخاصة في عصر تقليل العمالة واستيلاء الشركات الكبرى على أسهم الشركات الصغرى، فيطلب منهم مزيد من العمل بقليل من الإمكانات. وفي الوقت نفسه يدركون أنه في أي وقت قد تنهى وظائفهم. ويعرفون أيضاً أنهم الأكثر عرضة للتضحية بهم في الشركة التي يعاد تنظيمها.

فإذا ما كنت مشرفاً فإنك تعرف أنك لا تتمتع بالرجوع إلى عديد من الأشخاص من أجل الدعم والتشجيع. وإذا كنت تعمل في شركة تمر بمرحلة استيلاء على أسهمها من قبل مؤسسة كبرى أو تمر بمرحلة تقليل في العمالة فقد تشعر بالوحدة والعزلة. إن المنافسة من أجل البقاء بين الزملاء من المشرفين قد تجعلك أقل ميلاً إلى الرجوع إلى أقرانك من أجل الدعم.

وقد أشرت إلى المديرين في المناصب المتوسطة والذين يعملون في شركات تمر بتغيير تنظيمي بأنهم "ممتصو الصدمة"، فهم في موقع يسمح لهم بإخبار العاملين في خطوط الإنتاج بالتغيرات الجديدة وغير الشائعة داخل المنظمة.

وعندما أصبحت كبير علماء النفس في أواسط عام ١٩٩٥، كانت مسئوليتي التي لا أحسد عليها هي إخبار جميع علماء النفس أن الأيام المرضية سيتم إلغاؤها، وفي المستقبل عليهم أن يأخذوا أيام عطلة عندما يمرضون. وبالرغم من أنى اختلفت مع هذه السياسة

إلا أنني قد وضعت في موقع يجعلني أشرح ذلك. وقد تضايق الكثير من علماء النفس بسبب التخفيض في رواتبهم حتى قال أحدهم مازحاً: "لا تفاجأ إذا ما وجدت إطار سيارتك مشروطاً".

ومنذ سنوات عديدة كان علي أن أطرد أناساً ولكني رفضت وتحملت ضغطاً متزايداً في امتصاص الصدمة. وفي موقع آخر واجهت أحد التابعين لي والذي كان في حاجة للتأديب ولكنه تمكن أن يجد من هو فوقي في المنصب. إن الإدارة المتوسطة تتلقى النيران من جميع الجهات.

ويعاني الكثير من المشرفين من مزيد من الضغط نتيجة علاقاتهم مع زملائهم من المشرفين أكثر من العمال في خطوط الإنتاج. وهذا الضغط ينتج غالباً من الأقران المتنافسين والطموحين والذين يستغلون كل من حولهم في طريقهم إلى القمة، ومن الصعب البعد عن طريقهم دون الوقوع في الفخ.

إذا ما كنت مشرفاً وتجد أن دورك في كونك ممتصاً للصدمة يرهقك. فقد حان وقت النظر في أسلوب تكيفك. وقد تؤدي نواح معينة في شخصيتك بلا داعي إلى زيادة هذا الضغط الوظيفي. لذلك ستكون في موقع أفضل إذا تعرفت على هذه النواحي. ساعتها يمكنك القيام بتغييرات مناسبة.

شخصية المشرف

إن العديد من المشرفين لا يدركون أن شخصيتهم من الممكن أن تنعكس في أداء الوحدة التي يرأسونها وتعود إليهم ثانية مثل البمرنغ تلك الآلة الخشبية التي تعود ثانية إلى راميها. فعلى سبيل المثال إذا كنت مشرفاً متغطرساً ومتبجحاً فمن المحتمل أن يفقد العاملون احترامهم لهذا المشرف. وإذا شعر العمال في وحدة ما بالكراهية تجاه المشرف عليهم فلن يؤدي هذا فقط إلى إحداث نوع من التوتر بين الطرفين ولكنه سوف يخلق جواً من التنافر وعدم الانسجام داخل هذه الوحدة. والعكس صحيح، فإذا كان المشرف محبوباً ومتواضعاً فمن المحتمل ألا يقتصر الأمر على احترام العاملين له ولكن المناخ الاجتماعي أيضاً سوف يسوده الانسجام والتناغم إلى درجة كبيرة.

وبعض أساليب الإشراف تؤدي بالضرورة إلى الشعور بضغط العمل. فهي دائما ما تؤدي إلى إحساس العامل بعدم الرضا والشعور بمزيد من الضغط، والأسلوبان التاليان هما الأكثر أضرارا في هذا الصدد:

- **الأسلوب الأوتوقراطي:** وفيه يكون المشرف في محاولة دائمة للتأكيد على سلطته، فهو يعتقد أنه لا يمكن البت في أي شيء إلا بالرجوع إليه وأنه صاحب الكلمة الأخيرة. ولأنه لا يمنح أي سلطة لغيره، تكون النتيجة أنه يتحمل عبء المسئولية عن كل قرار يتم اتخاذه، وهذا الأسلوب يؤدي بالضرورة إلى أن يشعر العاملون أنه يعاملهم كعبيد لا عقول لهم فيشعرون بالاستياء منه بينما هو لا يدرك السبب وراء ذلك.
- **المشرف الذي لا يتدخل في أسلوب العمل:** وفيه يكون المشرف بمثابة مدير لا شأن له بالعمل حيث يشارك في بعض ما يقوم العاملون بعمله. وعندما يبحث العاملون عن الإرشاد فلا يجد لديه ما يقدمه لهم. وعندما يسأله رؤساؤه "كيف الحال في وحدتك؟" فلا يجد لديه من المعلومات إلا القليل، وما يحدث غالباً أن العاملين يديرون العمل بأنفسهم وهم في نفس الوقت لا يحاسبون على هذا العمل. وبالتالي يعرض المشرف الذي لا يتدخل في أمور العمل نفسه لمخاطر الشعور الدائم بعدم الكفاءة وكأنه شخص محتال، مشرف بالاسم فقط.

وبينما يكون المشرفون الأوتوقراطيون كثيري الانتقاد، يكون المشرفون من النوع الآخر غير قادرين على توجيه النقد البناء عند الحاجة. وكلا النوعين من الإشراف يؤدي إلى الصراع والتعرض لضغط العمل.

إن العاملين إذا كانوا يشعرون أنه لا يعتد برأيهم وأن وجهة نظرهم لا قيمة لها في عين المشرف فسوف ينقص احترامهم له. وهذا الأسلوب الأوتوقراطي للإدارة لن يؤدي فقط إلى استياء العاملين ومقتهم للإدارة؛ بل أيضاً سيجعل المشرفين الذي يتبعون هذا الأسلوب يعملون في دائرة مفرغة حيث إنهم لا يستفيدون من خبرة أولئك الذين يقومون بالعمل فعلاً.

والعكس صحيح، فإذا كنت مشرفا يستمع لآراء من يشرف عليهم فربما لن تفوز باحترامهم لك فقط ولكنك أيضاً ستساعد في رفع معنوياتهم، كما أنك سوف تستفيد من خبرة من يقومون بالعمل الفعلي. وبهذه الطريقة سيكون هناك انبعاث لأفكار جديدة بدلاً من إعطاء الأوامر الأمر الذي ربما يكون مفيداً وربما لا.

وإذا قمت بتبني فكرة جاءت ممن يعملون في خطوط الإنتاج فسوف تستفيد كل الأطراف. وعليك ألا تنسب لنفسك هذه الفكرة ولكن ما يجب أن تقوم به هو الإثناء على الفكرة وعلى صاحبها.

ويقع العديد من المشرفين في الخطأ الذي هو توجيه النقد السلبي فقط، ومن الواضح أنهم يظنون أن النقد السلبي سوف يجعل العاملين في خطوط الإنتاج يبذلون قصارى جهدهم ويزيد من قدرتهم الإنتاجية لكن ما لا يدركه هؤلاء المشرفون أن هذه الطريقة تولد التوتر والحدة والشقاق حيث يتوقع العاملون دائماً النقد ويشعرون بعدم التقدير. إنك إذا انتهجت هذا الأسلوب في الإشراف فسوف تدمر أي فرصة لبعث روح عمل الفريق.

ومن العجيب أن المشرفين الذين يبالغون في سلطاتهم يفقدونها في أعين من يشرفون عليهم فالأفضل ألا تبالغ في استعراض سلطتك، فالمشرف الذي ينفخ صدره ويطالب مرءوسيه بالولاء التام لن يناله إلا أن يخسر احترامهم فالمشرف المحترم هو من يفوز باحترام مرءوسيه. وكي تحقق ذلك عليك أن تتجنب الآتي:

- أن تعامل الآخرين بوقاحة وعجرفة وعدم مراعاة مشاعرهم.
- أن تخص واحداً بالمدح والثناء وتهمل الآخرين الذين يؤدون العمل بنفس الكفاءة.
- أن تبدو مستعداً لأن تطأ بقدمك أي شخص كي ترتقي درجة على السلم.
- أن تعاقب الآخرين بإسناد المهام لهم.

وإذا كانت السلطة تغريك وتريد أن تشغل بالفعل منصباً في الإدارة، فعليك أن تقف قليلاً وتعيد تقييم أهدافك. واعلم أن لذة السلطة لا تقف عند حد فأولئك الذين يعتقدون أنهم لم ينالوا كفايتهم منها لم يرضوا أبداً بما لديهم فهم مثل قط يحاول الإمساك بذيله.

وإذا كنت مشرفاً يجري وراء السلطة كغاية فربما تفعل ذلك لأنك لا تشعر أنك ذو قيمة. ولكن اللهفة على السلطة لا تعطيك إحساساً بأنك ذو قيمة ولكنها تضعف تقديرك لنفسك. ولأن هذه اللهفة لن تمنحك الرضا بأي حال من الأحوال، وساعتها تكون كمن وقع في مصيدة وتظل تشعر بالخواء. وما أريد أن أصل إليه أنك سوف تشعر بالضغط ولن يحترمك أبداً من ترأسهم.

وإذا كنت لا تجد سبباً آخر يجعلك ترغب في أن تكون مشرفاً إلا كي تكسب السلطة فقد حان الوقت لتترك عملك. وعلى الجانب الآخر، إذا كنت تشعر أن لوظيفتك رسالة أو

معنى ما فبمقدورك أن تتخلص من بعض الضغط الناشئ عن العمل. فعندما يكون لديك شعور بأن لوظيفتك غرضاً ومعنى فهذا لن يساعدك فقط على تجاوز الشدائد ولكنه أيضاً سوف يشجعك على أن تكافح من أجل أن يتم العمل بشكل جماعي ومن أجل هدف مشترك.

شجع أعضاء الفريق على ما قاموا به من إنجاز في العمل، فذلك يجعل الموظفين يشعرون بقيمتهم مما يدفعهم للقيام بمزيد من العمل. من هنا سيسري التقرب الإيجابي بين العمال، فربما يمدح بعضهم البعض على القيام ببعض الأعمال التي تستحق الثناء. والمحصلة النهائية ستكون بلا شك في خدمة روح العمل داخل الفريق.

ويمكن كسب الاحترام عن طريق:

- معاملة الأشخاص بالعدل.
- الاعتراف بالخطأ.
- عدم التردد في طلب المعلومات من التابعين لك.
- إظهار استعداد فوري للقيام بالعمل.
- مشاركة الرؤية والاتجاه.
- إظهار حسن الصحبة لا التباعد.

وكمشرف من الممكن أن تمثل لك معظم التعليقات العادية صفعة على الوجه. فطريقة التعامل مع الأشخاص وأنت مشرف يجب أن تتسم بمستوى حرص أعلى من ذلك الذي كنت تتبعه وأنت عامل. فكمشرف أنت مطالب بمستوى أعلى من البصيرة.

ومنذ وقت قصير لم تكن هناك عمليات مراقبة لاستغلال المشرفين لعمالهم. إلا أنه يوجد الآن وكالات كاملة مثل القسم الفيدرالي للجنة تشغيل العمالة المتساوية (EEOC)، ومكتب علاقات العمل القومي (NLRB)، والتي تفحص بانتظام ادعاءات سوء استغلال السلطة.

فإذا ما كنت مشرفاً يجب أن تتمتع بحس عال للسمات الشخصية التي تتمتع بها. وعلى الرغم من أنك قد تكون تبادلت بعض المزاح مع زملائك حينما كنت عاملاً في الماضي، إلا أنك الآن ملتزم بمستوى أكثر انضباطاً. فأنت كمشرف تكون في مجال أكبر للفحص حيث إنه من الممكن أن تكون أفعالك محط شك.

فهذا الشعور المتزايد بالحرص لا يعني أنك يجب أن تنأى بنفسك عن الأشخاص التابعين لك. تأكد من أنك تتبنى سياسة "انفتاحية"، إلا وإذا ستوجد صورة "ملوكية" ينفر منها زملاؤك والتابعون لك في العمل. فسياسة الانفتاح تشتمل على ترك الأشخاص معرفة استعدادك الدائم لمناقشة المواضيع المتعلقة بالعمل. إن سياسة الانفتاح تكسب احتراماً أكثر، في حين أن سياسة الانغلاق تزيد من الازدراء.

العمل على توازن ضغط الإشراف

يشعر المشرفون الناجحون بضغطٍ أقل عندما يعملون على التوازن بين فترات سيطرتهم على الأمور وتلك التي ينفلت فيها الزمام من أيديهم. فهم لا يجردون أنفسهم من وهم السيطرة الكاملة على الأمور، كما أنهم لا يفرون من المسئولية إذا ما تركوا العمال يعملون على أهوائهم.

وكونك مشرفاً متزناً يعني أنك بحاجة إلى مد العمال بشيء من التوجيه والمساندة. اترك الموظفين يعرفوا أنهم في موضع مسئولية عن الأداء الوظيفي. فإذا ما فشلت في إخطار موظف مشاغب بأنه في حاجة إلى بعض التحسين، ستساورك نتائج هذا الفشل مرة ثانية. وعادة ما ينصب هذا الفخ المشرف الذي لا يتدخل في العمل والذي يستبدل فترة قصيرة من الصداع بفترة طويلة من الكرب نتيجة للتعامل مع موظف مشاغب. وهذا الأسلوب يتنافى مع أسلوب الإشراف الأتوقراطي لمدير ينتقد كل شيء ولذلك يؤخذ مأخذ الجد عندما يشير إلى المناطق المهمة التي تحتاج تطوير.

ومن سمات المشرف المتزن أيضاً الوضوح، الأمانة وعدم المراوغة. فالمشرف المتزن لا ينفعل بصورة كبيرة نتيجة لبعض العيوب الصغيرة للموظفين. وبهذه الطريقة تسمح للموظفين أن يعرفوا أنك تقبل عيوبهم لكنك تتوقع أن يبذلوا قصارى جهدهم.

فلو أردت أن يلتزم الموظفون بمستوى من الكمال يصعب بل يستحيل تحقيقه، فإنك بذلك تعرض نفسك لحالة من الإحباط الدائم. فإذا ما تتبعت العيوب الصغيرة عند الموظفين، فأنت لا تخلق جواً من التوتر فقط، بل تجعل نفسك عرضةً للتأثر بكل زلة. لا تفقد اهتمامك بالأولويات وتتحول إلى الاهتمام بالمشاكل الزائفة.

يمكنك أن تقلل من مستوى الضغط عندك وذلك عن طريق إعارة اهتمام أكبر لمواهب الموظفين عندك. فيمكن أن تخول بعض المهام لهؤلاء الموظفين الذين يتمتعون بمواهب في

مناطق معينة مما يساعدهم على النجاح بالقيام بهذه المهام. ومما لا يدع مجالاً للشك أن الموظفين السعداء يثرون الشركة. فلو لم يكن لديك متسعاً من الوقت لفحص مواهب هؤلاء الموظفين، فإن ذلك سيعرضك لخطر إدارة الأشخاص المسئولين عن المهام التي تفوق قدراتهم.

وإذا ما تعهدت بالمسئوليات إلى هؤلاء الأشخاص الذين لديهم من القدرة والموهبة ما يمكنهم بذلك، فإنك ستتعرض إلى مستوى ضغط أقل. فهم يستطيعون أن يشاركوا في المجهود الكلي لإدارة وحدة. وبالسماح للأشخاص الذين تقوم بالإشراف عليهم بأخذ بعض مسئوليات الإشراف المعينة، فإنك بذلك توجد نوعاً من المسئولية الجماعية. وهذا يجعل العمال يشعرون بإيجابيتهم ويقلل شعور الوحدة عندك.

وهناك كثير من المشرفين يعلمون أن الفشل في توزيع المسئوليات يؤدي إلى تكاثر الأعمال عليهم بالإضافة إلى قلة احترام التابعين لهم. وقد تعلم إدوارد هذا الدرس بصعوبة بالغة. ففي البداية لم يفهم إدوارد السبب الذي حمل موظفيه على ازدرائه. فقد حاول كمشرف على مدار الأربع سنوات الماضية كسب احترام الموظفين في الشركة. وبعد اكتشافه لخطاب مقزز جاء فيه أنه كان ديكتاتوراً، تساءل أين يكمن خطؤه.

"لقد أوضحت من البداية أنني لا أريد أي تمرد، إلا أنني لم أحط من قدر أي شخص على العلن". لقد حاول أن يتأكد من أن قواعد السلطة كانت واضحة بعد أن تولت شركة كمبيوتر أكبر أمور السلطة. لقد ذكر نفسه: "أنا لا زلت شخصاً محترماً".

وقرر إدوارد أن يفضي بالحديث إلى جورج وهو أحد زملائه. يقول إدوارد بنبرة فيها اعتراض: "ما الذي يحدث؟ أنا لست ديكتاتوراً!".

ويقول جورج: "أعلم ذلك، لكنهم...". ثمة نظر إلى إدوارد بنظرة مكر، "أنت لا تتركهم ينظرون إليك بطريقة أخرى. لماذا لا تدعهم يصنعون بعض القرارات بنفسهم؟".

هز إدوارد رأسه، "لأنهم حينما يقومون بفعل شيء ما فأنا المسئول عنه".

"لكنهم لن يتعلموا أي شيء أبداً، ويعتقدون أنك تعاملهم كما لو كانوا أطفالاً".

"حسناً، أنا فقط أحاول أن أتأكد من أن كل شيء يتم كما هو مخطط له".

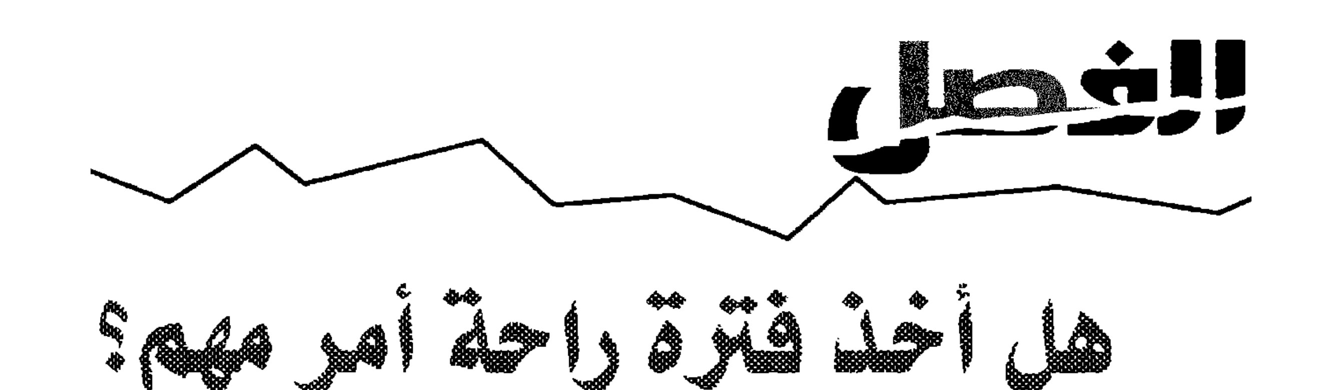
"وزع المسئوليات. فماذا سيحدث لو مرضت يوماً ما؟ من سيكون عند مستوى المسئولية؟ يجب أن تبدأ في تشجيعهم لكي يتعلموا. بالإضافة إلى أنهم سيقدرون ذلك".

أخذ إدوارد وقتاً طويلاً في التفكير في هذه النصيحة. ثم قرر في النهاية أن يقابل بعض أفضل الموظفين عنده. فقد جعل منهم قادة وأخبرهم أنه بمقدورهم أن يأتوا بأسئلة إليه في أي وقت إلا أنه لا يجب أن يفصحوا عن قراراتهم. ونظروا إليه بنظرة تشكك. وسرعان ما رأى هذه النظرة في أعينهم لذلك أضاف، "انظروا، أعلم أنني معقد إلى حد ما، لكن أعتقد أنه حان الوقت لإعطائكم شيئاً من التراخي".

وعلى مدار الأسابيع القليلة التالية فرِح إدوارد بما قاله العمال من عبارات تحية له، بينما كانوا يتجاهلونه من قبل. فقد وجد نفسه فعلاً في حالة ارتياح ليس فقط بسبب ما يؤديه العمال من أعمال حسنة، بل أيضاً بسبب معاملتهم الآن له كشخص يريدون قضاء الوقت معه في التحدث في غرفة الغداء.

وقد استجاب التابعون لإدوارد بالإيجاب، كما خف العمل المفروض عليه كنتيجة للتوزيع الذي قام به. فلو تعرضت لمشكلة بسبب التوزيع، تذكر ما اكتسبه إدوارد بتوطيد أوامر الصداقة مع زملائه في العمل وبالحصول على مساعدة في أداء الأعمال المفروضة.

وأياً كانت مشكلتك كمشرف، اسع جاهداً للحصول على التوازن. فكن أميناً، وواضحاً وعادلاً مع الموظفين. فهذا سيسمح بالتخلص من أعباء الضغط الوظيفي ويجعل من الوظيفة خبرة تحتاج إلى مكافأة.



هل أخذ فترة راحة أمر مهم؟

يساور بعض الأشخاص الذين يعانون من الضغط الوظيفي هذا السؤال: هل أخذ فترة راحة من العمل أمر مهم للتخلص من الضغط الوظيفي؟ والإجابة بالإيجاب على هذا السؤال تؤدي إلى سؤال آخر: ما الذي سأفعله أثناء هذه الفترة؟ فطريقة الاستفادة من فترة الراحة أمر في غاية الأهمية، فبعض الأشخاص يستفيدون من وقتهم، ومن ثم يتخلصون من الضغوط المتكدسة، إلا أن البعض لا يستفيدون منه لذلك يسقطون في هوةٍ سحيقةٍ مظلمة، مما يزيد من قلقهم وإحباطهم.

كيفية تجنب هذه الهوة المظلمة

لاحظت أن هناك من يقضي فترة الراحة دون العمل على الاستفادة منها صحياً، ومعظم هؤلاء يجلسون في غرف الجلوس ليشاهدوا التليفزيون في ظلام نتيجة لإسدال ستائر الغرفة، كما لو كانوا في صالة بيات شتوي يحدوهم أمل انتهاء عواصف فصل الشتاء القارس.

وربما يشعر البعض أن مشاهدة التليفزيون ستوفر ملاذاً صحياً من الضغط الوظيفي، وليس الأمر على هذا النحو، إذ إن مشاهدته لفترات طويلة يحصر مجال التفكير لديك في نطاق محدود فارغ.

يجب ألا تجلس أمامه بحجة "عدم وجود أعمال أخرى للقيام بها"، فالمشاهدة المفرطة لجهاز التليفزيون مثل الغوص في رمال الصحراء، فكلما ازدادت فترة مشاهدته، تصاعد إغراؤه لك، ولقد أصبح الأمر كما لو كان إدماناً لا يرجى الشفاء منه. لذلك، يجب ألا تتعرض لمثل هذه الحالة أثناء فترة استرداد حالتك الصحية.

ومشاهدة عدد محدد ومنتقى من البرامج التليفزيونية ذو فوائد دون شك، وكما هي الحال عندما تتناول الأيس كريم على مدار اليوم والذي يضر بعملية العلاج أو النظام الغذائي اليومي، فإن المشاهدة المفرطة لا تفي بالغذاء العاطفي المطلوب، لذا فإنه يلزمك نظام غذائي عاطفي جيد، لا حثالة الطعام، لمساعدة العقل.

وعندما تقضي وقتاً ما بعيداً عن العمل، تأكد من أن ذلك يتم بصورة تساعدك على استرداد الحالة الصحية الطبيعية. لا تجلس طول الوقت تفكر في العمل، إذ إن معظم الأشخاص يقضون فترات الراحة في التفكير في مشاهد العمل التي مرت عليهم، وهؤلاء يلحقون بأنفسهم الضرر كلما تذكروا مثلاً نفس المحادثات مع المشرف الذي يتصف بسوء المعاملة أو فكروا في كمية العمل التي تنتظرهم عقب رجوعهم، فما يشغلهم هو احتمالية عجزهم عن إنجاز تلك المهام المكلفون بها.

ولهذه المشاهد المعادة نتائج عاطفية وفسيولوجية، فنفس هرمونات الضغط تبعث بمثيرات عصبية من خلال الجسم إلى المخ كما لو كان هناك شيء ما يحدث خدوش في أصوات أحد الكاسيتات، فهذه المشاهد تعمل على تحول العقل والعواطف إلى نظام رتيب، وتعمل النتائج العاطفية لهذه الرتابة على ظهور الأعراض والأحاسيس المصاحبة للقلق، كما لو أنك اصطحبت الوظيفة وضغوطها معك إلى المنزل.

وإذا قضيت فترة الراحة في استرجاع التعرض للمواقف المؤلمة في العمل، فسيكون لهذه الفترة نتائج عكسية، ومن ثم يجب أن تتساءل: "ما الفائدة من أخذ فترة راحة من العمل دون التوقف عن استرجاع المواقف التي تعرضت لها خلاله؟". "ولو كان هذا هو كل ما سأقوم به أثناء فترة الراحة، فمن الأفضل أن أعود إلى العمل فلعلي أحظى ولو على تعويض مادي على هذه الضغوط".

يجب أن تستغل فترة الراحة في استعادة النشاط والتعافي من المرض، بالإضافة إلى تهدئة النفس، فإذا ما عُدت إلى العمل وأنت متعب عاطفياً، فستقل قدرتك على التعامل مع تحديات الضغوط الوظيفية، مما يؤدي إلى جلب مزيد من التوترات مرة ثانية.

يجب أن تستغل فترة الراحة في التخلص من الضغط الوظيفي، فممارسة بعض الأنشطة والانخراط في أوقات المرح والتي ربما تنأى بك بعيداً عن الحديث في نطاق العمل، تجعلك قادراً على استغلال طاقتك في التخلص من هذه الضغوط، كأن تشاهد إحدى المسرحيات أو الحفلات، أو تشترك في ورشة عمل أو تذهب للصيد، وبصفة عامة فلتغير من أسلوبك النمطي في تبديد الوقت قبل العودة إلى العمل.

وتلعب الموسيقى دوراً مهماً في عملية العلاج لكثير من الأشخاص؛ إذ تعد مخرجاً ومصدراً لاستعادة القوة والنشاط بالإضافة إلى كونها مهدئ، وإذا كنت من هواة العزف على إحدى الآلات الموسيقية، فقد حان الوقت للرجوع إلى هذه الهواية لاستخدامها في استعادة النشاط، والرجوع إليها مرة ثانية مثل عملية الإنعاش الاقتصادي واستثارة مجموعة من الأحداث الإيجابية، ويمكنك بالمشاركة مع أصدقائك من هواة العزف أيضاً إخراج مقطوعة موسيقية خاصة.

حتى ولو لم تكن تجيد العزف، فيمكنك الاستزادة من خلال الاستماع إليه، وقد اكتشف أن أسلوب العلاج بالموسيقى يقوم على مبدأ أن بوسعها الانتقال بالشخص من حالة الذهول إلى الإبحار في عالم آخر.

ويتم ذلك من خلال الآتي: الاستماع إلى الموسيقى تجربة عاطفية كبيرة، فالاستماع إلى قطعة موسيقية معينة يثير عواطفك، ويتجاوز بك الأفكار الخطرة، حيث إنها تطن بالأصوات التي تمثل حالتك النفسية، ومن ثم تتغير حالتك المزاجية عند سماع هذه الأصوات، ولهذا السبب تزهد في الاستماع إلى القصائد الغنائية العاطفية التي تثير الإحباط، لذلك فإنه يلزمك الاستماع إلى ذلك النوع من الموسيقى الذي يُلهم ويهدئ وينشط عقلك.

ولو كان الفن يلعب دوراً مهماً في حياتك قبل التعرض للضغط الوظيفي، فقد حان الوقت الآن لاستعادة هذا الدور، وإن كنت لا تحب هواية الرسم والتلوين أو قذف الأطباق الطائرة، فقد آن أوان استخدام هذه الهوايات كوسائل علاجية، وكما هي الحال مع العلاج بالموسيقى، فقد أظهرت وسيلة العلاج بالفن أن التعبير الفني من الممكن أن يبعث على الهدوء، وحتى لو كنت تشعر أنه ما من موهبة لديك، لا يزال بوسعك الاستفادة من هذه التعبيرات الفنية، وذلك من خلال شراء بعض الآلات الموسيقية أو الاشتراك في بعض الجلسات الفنية.

ولو اشتركت في بعض الأنشطة، فلن تقتصر الاستفادة على الجانب الفيزيائي فقط، بل ستمتد إلى الشعور بالثقة، ولو اشتركت في بعض الرياضات الجماعية مثل لعبة البيسبول، الكرة الطائرة، أو كرة السلة، فستستفيد من المشاركة الاجتماعية.

كن على اتصال بالآخرين، فكثير من الذين يعانون من الضغط الوظيفي انغمسوا في وظائفهم، بحيث انقطعت علاقتهم الاجتماعية إلا في نطاق العمل، وعندما تنتابك الضغوط تصبح هذه العلاقات مستساغة، فالعزلة الاجتماعية تتسبب في حدوث ضغوط أكثر، وذلك

في شكل القلق والإحباط، ولو أجبرت نفسك على الدخول في علاقات اجتماعية، فستصبح قادراً على التكيف مع المشاعر المصاحبة للضغط الوظيفي ومشاعر القلق والإحباط الصامتة.

ولو قضيت كل وقتك في العمل مبقياً على قليل من العلاقات الاجتماعية خارج نطاقه، فقد تشعر بتقطع الأوصال بينك وبين قيام أي نوع من العلاقات الاجتماعية، وربما تشعر أن الأمد يكاد يكون مستحيلاً لاستثارة دافع عمل علاقات اجتماعية جديدة. وقد لا تعرف أين الخلاص.

وقد يكون أحد الأنشطة المنظمة نقطة جيدة للبدء، فيمكن لمجموعة ذات اهتمام منظم أن تساعدك على إيجاد "الخلاص" المتمثل في نشاط اجتماعي منظم والذي يتسم "بالأمان" حيث لا يكون التركيز على مقابلة الأشخاص، فلن تحتاج إلى بذل ما هو فوق مقدرتك، ولو تم إدراجك، على سبيل المثال، في فصل لدراسة الفن يمكن لك ولزملائك أن تركزوا على العمل الفني مما يتمخض عنه علاقات اجتماعية على هامش ذلك العمل. فالنشاط المنظم يسمح لك الخوض في العلاقات الاجتماعية في جوٍ آمن.

ولعلك تنظر إلى العلاقات الاجتماعية على أنها شبكة آمان تحول دون انغماسك أكثر في المشاكل وتساعدك على استرداد حالة الرشد لعقلك، وقد استخدمت سالي هذه الشبكة للرجوع إلى العمل بروح جديدة.

حيث أخبرها المشرف منذ شهرين أنها لم تكن على مستوى توقعاته، إذ توجب عليها الانتهاء من العمل المقرر لها في بداية العام، إلا أن نظرتها السيئة لنفسها أشعرتها بعدم أهليتها للعمل، ومن ثم فترت همتها وانعزلت عن زملائها في العمل، وبدأت سالي في قضاء أيام المرض وسرعان ما شعرت بالضجر.

ولقد كان المكتب يستحوذ على القاسم الأعظم من علاقتها الاجتماعية بالإضافة إلى عدد قليل من الأصدقاء خارج نطاق العمل، وبعد فترة قصيرة وجدت نفسها في حالة إحباط أكبر، وأدركت أختها كارين التغير المفاجئ في الحالة المزاجية لديها، فقد كانت تنظر إلى سالي دائماً كمثال يحتذى به، وكمصدر إلهام. وأخذ طموح سالي في التدني، فسألتها كارين أن تذهب إلى نادي سييرا Sierra Club مشياً على الأقدام يوم السبت، إلا أنها اعترضت قائلة: "لا يا كارين، لا يمكنني فعل ذلك".

"هذا هو السبب الذي يدعوك للذهاب، فعندما تذهبين هناك ستشعرين بالتحسن".

"لكنني لا أرغب في الوجود في حشدٍ من الناس، فليس بوسعي أن أتجمل". فقالت كارين: "أنت لست مضطرة إلى التحدث مع أي شخص، سيري معنا فحسب، واستمتعي بالنظر إلى الجبال".

ووافقت سالي بعد فترة من التردد، وأثناء السير وجدت نفسها وكأنها تستيقظ ببطء من كابوس، وفي فترات التوقف لتناول الغداء بدأت تستجيب أكثر لزملائها في السير، وبانتهاء السير بادرت كارين وسالي والباقون بالتخطيط لرحلة سير أخرى السبت القادم.

وقررت سالي العودة إلى العمل، حيث استردت بعض الثقة وقل تأثير ضغط العمل لديها، وبدأت عملها بجد متطلعة إلى إجازة نهاية الأسبوع، إذ ستقضي رحلة السير القادمة مع أصدقائها الجدد، وفي الأسبوع التالي اندفعت إلى تناول الغداء مع زملائها في العمل. وسرعان ما بدأت تشعر بحالة ما قبل المرض، فبادرت بالتماس المساعدة، وبعد أسابيع قليلة أصبح كل شيء على ما يرام.

ولو أنها رفضت نصيحة أختها وبقيت منعزلة عن المجتمع، لزادت حالة الإحباط هذه من سوء الموقف، إلا أن خروجها من المنزل والاشتراك في نشاط اجتماعي منظم، ساعدها على انتشال نفسها من مستنقع التفكير الروتيني الذي سيطر عليها.

العجز وتعويض العمال

قد تكون واحداً من ملايين الأشخاص الذين تقدموا بطلب الحصول على مرتبات الدولة للعاجزين أو الحصول على تعويض العمال، وإن كنت لا تعرف أن نظام الحصول على تعويض العمال سلسلة من الإجراءات المعقدة والمتشابكة، وقد تفترض أنك لو تقدمت بطلب الحصول على تعويض العمال، فستحصل على المكافأة بأقصى سرعة، ومع ذلك فهذا أبعد ما يكون عن الحقيقة، حيث إنك حتى لو كسبت قضيتك، فإن ما سيقدم لك كتعويض لن يعوض أو حتى يساوي المشاكل الناتجة عن تأخير وتعطيل كثير من الأمور الأخرى في حياتك.

وقد ازداد على مدار السنوات العديدة الماضية بصورة ملحوظة عدد الأشخاص المتقدمين بطلب الحصول على تعويضات العمال المصابين بالضغوط الوظيفية، فعلى مدار العشر سنوات الأخيرة ارتفع عدد قضايا تعويضات العمال في ولاية كاليفورنيا بنسبة ٧٠٠٪، ويعد منح قاضٍ جائزة بعد شكواه من تعرضه للمعاناة بسبب الضغط الوظيفي الناتج عن زيادة عدد

القضايا الخاصة بتعويضات العمال في محكمته، انعكاسا واضحا للزيادة المذهلة في عدد القضايا

وفي ولاية كاليفورنيا يتكلف تعويض العمال مليار دولار متمثلاً في أتعاب محاماة وأجور كشوف طبية. ويوجد الآن في كثير من الولايات متأخرات من القضايا المتعلقة بالضغط الناتج عن العمل، مما يعني تأخير الفصل في الحكم الخاص بالتعويض لو تم إثبات صحة قضيتك.

وبخلاف ذلك فقد حدثت تغييرات جمة، حيث أصبح الأمر الآن أكثر تعقيداً بالنسبة للحصول على الموافقة، وعلى الرغم من هذه التغييرات الجديدة الخاصة بتعقيد الإجراءات لم يقل عدد الطلبات.

وقبل إحالة قضية التعويض إلى المحكمة، فإنك تتمتع بالحقوق الكاملة في الاحتفاظ بالأسرار الخاصة بحصولك على أي علاج نفسي، مما يعني أن القائم على عملية العلاج لا يسعه الإدلاء بأي معلومات بخصوص هذه العملية دون الحصول على إذن مكتوب منك، إلا أنه عند كتابة طلب الحصول على التعويضات يجب أن تتنازل عن حقك في الاحتفاظ بهذه الأسرار، ونتيجة لذلك يمكن لشركة التأمين الخاصة بصاحب العمل الحصول على سجلات الصحة النفسية الخاصة بك.

وعندما تتقدم بدعوى الحصول على تعويضات العمال يجب أن تعتمد هذه الدعوى من فاحص القضايا المعين من قبل شركة التأمين الخاصة بشركتكم قبل الحصول على أي فوائد، ومنذ اللحظة الأولى من رفع هذه الدعوى، فإنك تقف موقف العداء مع صاحب العمل، لذلك يجب أن تثبت بالدليل أن حالة الضغط التي تتعرض لها ترجع إلى ظروف العمل التي مررت بها، لا إلى حسن النية وسياسة عدم التمييز من جانب صاحب العمل، كما يجب أن تظهر ما يكنه صاحب العمل من سوء نية، بالإضافة إلى حالة الضغط التي تعرضت لها، وقد يتعرض بعض الأشخاص للإصابة بمرض الضغط الوظيفي نتيجة لكمية العمل المطلوبة قانوناً، إلا أن الدعوى القائمة على مثل هذا النوع لا تستحق التعويض، ومن هذا المنطلق يجب أن تثبت سوء استغلالك في العمل فعلياً.

وطبقاً لوجهة نظر كثير من أصحاب العمل وشركات التأمين، فإن دعاوى الحصول على تعويضات عمل مكلفة للغاية، لو سمح لك برفع دعوى ضغط وظيفي، فسينتج عن هذا دعاوى كثيرة أخرى، حيث إن الإصابة بالضغط الوظيفي أمر جائز في العمل، فالزيادة في السداد يتمخض عنها زيادة في أقساط شركات التأمين لأصحاب العمل، مما يتسبب في خسائر مالية لشركات التأمين.

هذا ويعترض كثير من أصحاب العمل على الدعوى الخاصة بالضغط الوظيفي ليس فقط بسبب التكاليف الباهظة التي يتكبدونها، بل أيضاً بسبب التشكك في مصداقية هذه القضايا والمبالغة فيها، وفي الماضي كانت ولاية كاليفورنيا تصدق فقط على التعويضات في حالة حدوث ١٠٪ على الأقل من الإصابات النفسية كنتيجة للضغط الوظيفي وقت التقييم، والآن يجب أن تمثل الإصابة ٥١٪ من نسبة المشاكل النفسية للمدعي. على سبيل المثال، تقوم شركة أركانساس بتعويض العمال المصابين بالضغط عند حدوثه تبعاً للجرائم العنيفة فحسب، كما أن ولايتي ويست فيرجينيا وأوكلاهوما استبعدتا نهائياً الإصابات النفسية من قوائم الحالات التي تستحق الحصول على تعويضات.

ولقد أوجدت شركات التأمين بالتنسيق فيما بينها خططاً منظمة للتصدي لدعاوى الضغط الناتج عن العمل، وبسبب الخسارة المالية التي تتكبدها في السداد، فقد قامت هذه الشركات بتأمين نفسها من "الدعاوى المزعجة" ولذلك تحولت جهودها نحو التعاقد مع المحللين والأطباء النفسانيين الذين لديهم القدرة على إثبات أن الضغط الذي يتعرض له المدعي ناتج عن أسباب أخرى؛ أي سبب آخر غير الوظيفة نفسها، ولهذا السبب يشير كثير من الناس إلى هؤلاء الأطباء على أنهم "بنادق مؤجرة"، ولقد شاهدت عدداً غفيراً من الأشخاص يتقدمون بطلبات للحصول على تعويضات عمل، إلا أن هذه الطلبات لا تلقى التصديق عليها بسبب تقييم هؤلاء البنادق المؤجرة. على سبيل المثال، قرأت إحدى النساء ذات مرة في تقرير نفسي خاص بها أنها تتعرض للضغط أثناء عملها لأنها كانت تعاني من ضعف العلاقة مع والديها عندما كانت طفلة، وبعد قراءة التقرير زادت حالة الإحباط لديها.

إن تقديم طلبات الحصول على تعويضات نتيجة للضغط الوظيفي ثم انتظار ما ستسفر عنه هذه الدعاوى قبل إصدار أي قرارات بشأن أمورهم المستقبلية أمر شائع بين هؤلاء العمال، وبدلاً من البحث عن وظيفة أخرى أو الاشتراك في أحد البرامج التأهيلية، فقد يعاني هؤلاء من وهم وجود إناء من الذهب في نهاية قوس قزح.

لقد رأيت كثيراً من الذين قدموا طلبات الحصول على تعويضات نتيجة لاقتناعهم الشخصي بأن قضاياهم الواهية هي في الحقيقة قضايا قوية، وينظر البعض إلى مبلغ المال المتوقع على أنه وسيلة للتقاعد المبكر، ومن الشائع أيضاً مواجهة أولئك الذين يرغبون في مد فترة مساعدة الدولة على العجز بينما يتمتعون في الحقيقة بقدرة على العمل. لا تسقط في هذه المصيدة.

وأنا لا أقترح أبداً أن تتخلى عن تقديم طلبات الحصول على تعويضات العمل؛ فربما تكون لك قضية حقيقية وقابلة للتصديق مما يدعو إلى تقديم الطلب، وإذا تم رفض دعواك، فيصبح أمامك خيارات قليلة، فلو قوبلت دعواك بالرفض منذ الجولة الأولى، فيمكنك الاستئناف في مكتب الاستئنافات الخاص بتعويضات العمال Workers' Compensaion Appeals Board، وفي هذه الأثناء ينصح بالبحث عن استشارة قانونية؛ وحتى في حالات الاستئناف فقد يمتد الفصل في هذه القضايا لعامين، لذلك يوكل بعض المدعين متابعة الإجراءات إلى المحامين الذين يتقاضون ١٢,٥٪ من المبلغ الإجمالي في حالة نجاح الاستئناف.

ويعتقد بعض الأشخاص أن رفع دعوى تعويض ضد شركاتهم نوع من العقوبة، فلو شعرت أن ما أخذته من علاج غير كافٍ قانوناً وتريد أن تلقي بالمسئولية على عاتق الشركة، فيوجد أكثر من طريق مباشر تستطيع من خلاله استعادة حقوقك. على سبيل المثال:

- إذا جابهت نوعاً من المجافاة أو التفرقة بسبب نوع الجنس أو العمر، فاتصل بـ EEOC، وبعد ذلك سيعقد موظف القضايا المختص لقاءً معك، ومن ثم يحدد الحاجة إلى تحقيق آخر من عدمه، ولو تراءى له أن القضية تستوجب الإحالة إلى المحكمة، فسيعقد لقاءات مع زملائك من العمل والإدارة، ثم يكتب تقريرًا بذلك.
- ويمكنك أيضًا الاتصال بقسم الدولة للتوظيف في حالات الإضرار الشخصي لا الجماعي.
- ولو أردت حل المشاكل المتعلقة بالدفع المتأخر أو الإجازات المرضية، فاتصل بـ NLRB، فسيصل موظفو NLRB إلى حل للقضايا المتعلقة بالإدارة.
- ولو استشعرت أن مكان العمل غير آمن، ومن ثم تعرضت للإصابة، فاتصل بمكتب الدولة الفيدرالي للإدارة الآمنة، وسيقوم بإيفاد محقق، ولو ثبتت صحة ادعائك فسوف يستشهد بشركتك، ملزماً إياها بحل هذه المشاكل، ولو لم تفعل فقد تُغلق.
- ولو تبين لك أن قضيتك شرعية، خاصةً إذا ما ثبت أن التحقيقات السابقة في صالحك، فيمكنك التشاور مع محامٍ.

تنبيه: لقد شاهدت كثيرًا من المرضى وهم ينفقون آلافًا من الدولارات لرفع دعوى، بناءً على تشجيع من محاميهم، وهناك طريقة لتحديد أن قضيتك ليست مجرد استنزاف للأموال تتمثل في العثور على محامٍ يقبل الأتعاب في حالة كسبها فقط، فمعظم المحامين لن يقبلوا

الدفاع عن قضايا يعتقدون أنها لن تدر عليهم أتعابًا كبيرة، وعلى العكس يترافع المحامون بالقضايا التي يحصلون فيها على أجورهم بالإضافة إلى تكاليف الخدمات التي يقدمونها، بمعنى أنهم سيحصلون على أتعابهم سواء كانت قضيتك قائمة على براهين وأدلة دامغة أم لا، ومن هذا المنطلق ألفت نظر الأشخاص إلى ضرورة التريث قبل التعاقد مع محامٍ لو لم يستطيعوا العثور على محامٍ يقبل الدفاع عن قضيتهم دون الاتفاق على أتعاب، ومع ذلك فلو حكمت EEOC أو OSSA لصالحك فربما تصبح في موضع ثقة.

حتى لو قمت بإجراءات الاستئناف وتقرر تعويضك، ماذا ستستفيد؟

- سيلتزم النظام بتكاليف العلاج حتى الشفاء من المرض والعودة إلى العمل.
- لو لم يتحقق -لسبب أو لآخر- شفاؤك بدرجة تسمح لك بالعودة إلى الوظيفة السابقة أو أي عمل مناسب، فقد يتم تقديم خدمات مهنية لتأهيلك على القيام بنوع آخر من العمل.
- وأثناء بعدك عن العمل في فترة تلقي العلاج أو الاشتراك في دورة تأهيلية مهنية ستتقاضى نسبة متساوية من متوسط الدخل الأسبوعي الخاص بك.

وقد شعر سام بالرضا، حيث توقع من نظام تعويض العمال أن يصل إلى حل بخصوص الضغط الوظيفي، وقد بدأت مشكلته عندما انتقل مشرفه الجديد "بلاك" إلى المخزن، وقد أدرك سام أن فترة عمله بالشركة والتي تصل إلى عشر سنوات كانت تعرضه للخطر، ولقد كان هو وزملاؤه يداً واحدة، إلا أن بلاك بدا على الفور يميز المقربين إليه ويهمش هؤلاء غير المرغوبين، مما أثار استياء سام، وعندما اكتشف أنه لم يكن من المقربين لديه بدأ يتساءل عن السبب، ثم اقترب ذات مرة من بلاك وسأله: "ما وجه التقصير عندي؟".

وأجاب على الفور: "نعم، يبدو أنك تستقطب باقي الطاقم إليك، هل من الممكن أن تصبح أكثر تنظيمًا وأسرع في عملك؟".

فكر سام في عدم اختلاف أسلوبه في العمل عن أسلوب الباقين من زملائه، ثم دافع عن نفسه قائلاً: "ما وجه الاختلاف بيني وبين فرانك أو فريد؟".

"إنهما لا يتسكعان مثلك عند ماكينة الصودا لمدة نصف ساعة، إذ يعتنيان بالعمل، في حين أنك لا تكترث به".

وخلال أسبوع أخذت الظنون تنتابه، وبدأ يرتكب أخطاء، وسرعان ما ظهرت عليه نوبات ذعر شديدة لم يتمكن على أثرها من الذهاب إلى العمل، فاتصل بقسم شئون العمال، سائلاً عما يفعله بشأن غيابه، فلم يمنحه أي إجابات، في حين تساءل موظفو القسم ما إذا كان ينوي تقديم طلب الحصول على تعويضات العمال أم لا، فرد على الفور بالإيجاب، واستشعر سام أن الفرصة قد واتته، فالشركة استأجرت بلاك ويجب أن تتحمل الآن مسئولية ذلك.

وقد خرج من المنزل للذهاب إلى محل البقالة فحسب، وأسدل الستائر ومكث أمام التليفزيون طوال اليوم، وسيطرت عليه حالة من الإحباط على نحو أكبر، وخرجت رغبتا النوم والأكل لديه عن المعتاد، واستمر في التفكير في بلاك، متذكرًا كل حوار معه، وبسبب قلة علاقاته الاجتماعية خارج نطاق العمل، لم يستطع تحديد صحة ما يجوب بخاطره.

وامتد الأسبوعان إلى شهرين وبات يقتنع بأن الحصول على تعويض العمال هو المخرج الوحيد لمشكلته، إلا أن ثقته اهتزت بعد مقابلته مع الطبيب النفسي المتخصص والمعين من قبل شركة التأمين، وتمكن سام من الحصول على نسخة من التقرير الذي ورد فيه أن مشكلته نابعة من مشاكله الشخصية مع والده الذي يتعاطى الكحول، مما أصابه بالذهول والسقوط في حالة من الإحباط، وأدرك أنه وقع في مصيدة، وتأكد من أنه لو عاد إلى العمل مرة ثانية، فسيفصل منه بلا شك، فما من طريقة لمعاقبة بلاك، مما دفعه إلى التفكير في تقديم طلب استئناف، ولكن هذا لا أمل منه كذلك.

فخطرت بباله فكرة البحث عن وظيفة جديدة، ثم فكر في الاقتراح وبدأ في التنفيذ، فمجرد الخروج من المنزل ساعده على الشعور بالتحسن، وبعد أسابيع قليلة حصل على بعض العناوين وذهب لحضور بعض المقابلات الشخصية، وفي الأسبوع الثالث شعر بالارتياح حين أدرك أن بوسعه البدء في العمل على الفور.

هل هذا هو الوقت المناسب للاستمرار؟

كثير ممن تعرضوا للضغط الوظيفي ويقتنعون بأن الأوضاع لن تتغير لا يبذلون أدنى جهد لتغييرها، ولو كنت واحداً منهم، فقد تفقد فرصة استمرار حياتك بصورة طبيعية، كما لو كان خيار البقاء والمعاناة مفروضاً عليك، وعلى الرغم من أن قلّة الخيارات أمام بعض الأشخاص أمر واقعي، فقد تقلل من قيمة البدائل المتاحة لك، ولربما تكون ذلك الشخص الذي يشعر

دائمًا بأنه محط أطماع الآخرين، بناءً على اقتناعه بقلّة الخيارات المرتبطة بالوظيفة، أو تشعر بأن ما تتقاضاه حالياً من مرتب يصعب مضاعفته في أي مكان آخر.

وأياً كانت أسبابك الخاصة للشعور بالحيرة، فربما تود وضع الأسئلة الآتية في الاعتبار:

- هل كشفت حقاً عن كل الخيارات الوظيفية بإعداد بحث وظيفي متكامل؟ وهل تقدمت لشغل وظائف أخرى؟ ويساعد ذلك ليس فقط على ظهور منظور جديد، بل أيضًا العثور على وظيفة أخرى.
- هل درست إمكانية الانتقال داخل شركتك إلى عمل آخر غير المنوط بك؟
- هل تحدثت إلى الإدارة وناقشت إمكانية حدوث تغيير مؤقت في مهام العمل؟
- لو استشعرت أو علمت أنك لن تتقاضى نفس ما تتقاضاه في هذه الوظيفة، فهل وضعت في اعتبارك أن ثمن البقاء في حالة التعرض للضغط أكثر كثيراً؟
- هل أنت عرضة لفقدان الوظيفة لأي سبب؟ فلأن تستقيل هو أمر أكثر فاعلية وأفضل -كما يتراءى لك- من الطرد.
- هل تشعر أن انغلاقك على وظيفة معينة ناتج عن محاولتك لأن تبقي على أسلوب حياتك؛ كأن تبيع سيارتك بسعر غال، أو تقلل كمية الطعام التي تتناولها، فالاعتدال يثمر فوائد عظمى على المستوى البعيد.
- وقد يكون شعورك بالارتباط بوظيفتك راجعاً لتعلقك بنظام التقاعد فيها، مما يمنعك من البدء من جديد، وقد يكون هناك بعض الخيارات التي لم تضعها في اعتبارك، فبعض الأشخاص اختاروا نظام التقاعد المبكر، على الرغم من أن حصيلة ما يتقاضونه حينذاك أقل مما يحصلون عليه إذا ما مدوا فترة العمل، ومع ذلك فإن هذه الحصيلة تعادل مرتب وظيفة أخرى، ولو أنك تقلدت وظيفة جديدة، فلسوف تحصل على معاش عند التقاعد منها.
- وقد تحاول مع قسم الموارد البشرية وقسم شئون العاملين التوصل إلى كيفية الحصول على موافقة بالنقل، حتى ولو أنه يتضمن النزول لرتبة في العمل، وهذا في سبيل اتباع نفس النظام بينما تستعد للتقاعد، وربما يكون للدولارات القليلة التي ستتقاضاها مكاسب أكبر إذا ما تعرضت لضغوط وظيفية أقل.

حاول أن تعرف ما ستقدمه لك مصادر الشركة من مساعدة، فلدى معظم الشركات إما موظف للقيام بخدمة الموظفين وإما متخصص لمساعدة الموظفين (EAP) ومثل هؤلاء يقدمون حلولاً وقتية.

ويعتقد كثير من الأشخاص خطأ أن المحامي عميل الشركة الذي سيضيع حقهم في الاحتفاظ بسريتهم، إلا أن محامي EAP يتوجب عليه الالتزام بنفس قوانين السرية الخاصة بالعمل التي يلتزم بها كل القائمين على أعمال الصحة العقلية، والأكثر من ذلك، فإن محامية EAP، خاصة لو كانت تتبع صاحب العمل، يمكن أن تمنحك المعلومات اللازمة عمّا يقدمه قسم شئون العاملين بالشركة، وبعبارة أخرى لو كنت قلقاً على إمكانية تعرضك لإجراء قانوني، فبوسع محامية EAP توضيح كيف يمكن للشركة الوقوف بجانب قضيتك، ومن ثم تمتلك القدرة على اتخاذ القرار القائم على المعلومات.

ومع أنك قد تحصل على كل وسائل المساعدة المتاحة أثناء بعدك عن العمل، إلا أن الرجوع إلى الوظيفة أمر يسيطر على تفكيرك، فمعظم الأشخاص يشعرون بقلق أكثر في فترة ما قبل العودة إلى العمل عنه في أسبوع ما بعد الرجوع للوظيفة، وذلك لأن "القلق التوقعي أسوأ من القلق الذي تعرضت له حال رجوعك، ففي حالة القلق التوقعي، تستطيع توقع إمكانية التعرض لضغط وظيفي أسوأ عقب عودتك، إلا أن هذا السيناريو هو ما لا يحدث غالبًا عند العودة، حيث يتأقلم الأشخاص ببطء على حالة العمل، ولكن إذا نتج عن العودة للعمل تعرض لضغط وظيفي أكبر بعد أسابيع قليلة من محاولة التأقلم، فينصح بالبحث عن وظيفة أخرى.

ومن المعروف أن البحث عن وظيفة جديدة قد يكون سبباً للتعرض للضغط، وقد تتساءل: "لماذا أرغب في أن أكون عرضة لمزيد من الضغط؟" ولو تعرضت للرفض من قبل أصحاب العمل، فقد تشعر بالاستياء من نفسك، مما يؤدي إلى مزيد من الإحباط، ومع ذلك فهناك المزيد من المكاسب وقليل من الخسائر عما تتخيل. انظر إلى قضية البحث عن وظيفة كما لو كانت:

- خطوة استكشافية مهمة تسمح لك بالاحتكاك مع السوق.
- فرصة لرفع مستوى المهارات اللازمة للمقابلات الشخصية.
- فرصة للتعرف على أصحاب العمل.

والبحث عن وظيفة أخرى يسمح بتوسيع مداركك أكثر مما لو جلست منتظراً انتهاء المشكلة الخاصة بالوظيفة الحالية، فهذا المنظور الجديد ربما ينضوي على الاعتقاد بأنه ما من شيء لديك تخسره بل على العكس ستكسب كل شيء من البحث عن وظيفة جديدة، إلا أن المشكلة المتكررة تتمثل في تأخر العثور على وظيفة لفترة.

ومما لا شك فيه أن المتقدمين لشغل أي وظيفة يفوقون عدد المطلوبين لها، مما يعني أنه سيتم رفض كل شخص باستثناء الشخص المطلوب، فلو أقنعت نفسك بفكرة أن العثور على وظيفة قد يستغرق وقتاً، فإنك لن تُصدم أو تتعرض للوهن حين تواجه بالرفض، لكنك ستمضي قدماً في عملية البحث.

إن التقييم المثمر والبناء لهذه الفترة يماثل أي أمر مهم في حياتك، فأنت لست في حاجة إلى البقاء بنفس المكان، فإذا لم تبارحه فستشعر بلا شك بسوء أكثر مما تشعر به الآن، فلتستغل المشاعر التي تنتابك الآن في الموقف الحالي كدافع لإجراء تغييرات كبرى في حياتك، واسأل نفسك: "ما الذي يمكنني فعله على نحو مختلف؟ وكيف يتأتي لي وضع أهداف مختلفة لنفسي أتعايش معها وأشعر بالاطمئنان إليها؟".

إنها لفكرة جيدة لاتخاذ الخطوات التالية للحد من الضغط الوظيفي، وبشأن برنامج التحول من وظيفة لأخرى:

١. اكتب قائمة كاملة بما خلفه الضغط من آثار على جسدك (مثل هل كتفاك مشدودتان، أو تعاني من غثيان بالمعدة؟).

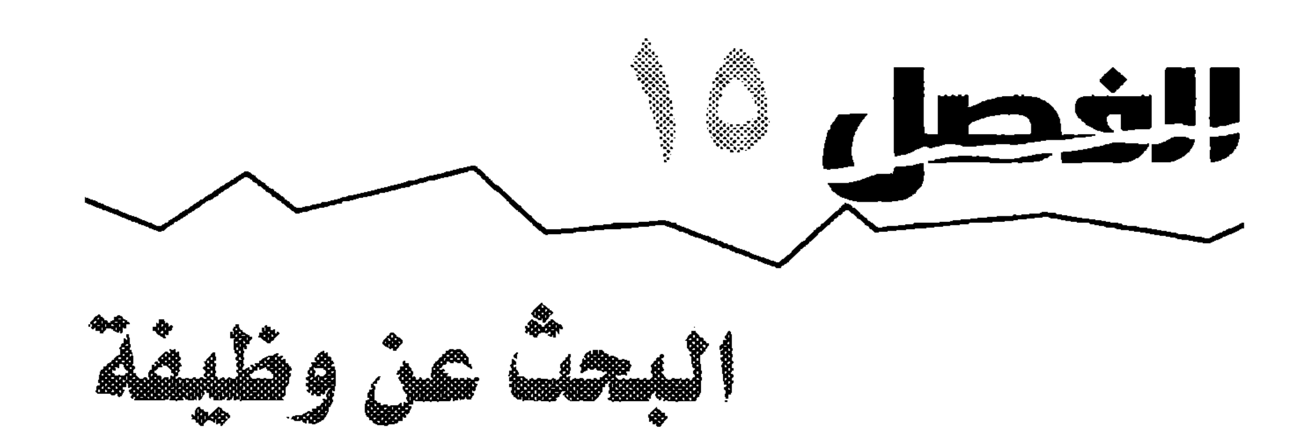
٢. تعرف على حالة الضغط التي قد تجعلك هزيلاً، ومتى بدأت وما العوامل المتصلة بها؟

٣. اكتشف هذه الأسباب في الوقت المناسب من اليوم، بعيداً عن الضغوط؛ خذ فترة من الوقت ومارس بعض وسائل تقليل الضغط التي تم تلخيصها في هذا الكتاب.

٤. خذ فترة راحة من العمل لتتعلم كيف تستمتع بالأنشطة المثمرة.

٥. أعدَّ قائمة كاملة لأهدافك الشخصية الخاصة بالمستقبل.

٦. ضع في اعتبارك اتخاذ خطوات للبحث عن وظائف أخرى أو برامج تدريبية.



الفصل ١٥

البحث عن وظيفة

قد لا يكون البحث عن وظيفة بالأمر اليسير، مثله كمثل تولي منصب ذي مهام وضغوط شاقة، كما أن هذه العملية ليست طويلة حتى لقد ينفد الصبر منها فحسب، بل إنها يمكن أن تعلم الإنسان درساً في التواضع، ومعظم عمليات البحث عن وظيفة ذات مكانة يتضمن دائماً رفضاً للعديد من العروض قبل الإقبال عليها أو الأناة.

ولأن البحث عن عمل قد يكون شيئاً متعباً للغاية، فينبغي عليك أن تتأنى، فإن بعض الناس يحددون لأنفسهم ساعات للبحث عن عمل، وأخرى للقيام بأنشطة ممتعة، فمثلاً يمكنك أن تبحث عن عمل يستغرق من الساعة التاسعة صباحاً حتى الساعة الثانية ظهراً يومياً، وبعد ذلك تخطط للاستمتاع بأنشطة ممتعة ومثمرة بعد الظهر، كما يمكنك الذهاب إلى صالات الجيمانيزيوم يوم الاثنين والأربعاء والجمعة، وتتلقى دروساً أيضاً يومي الثلاثاء والخميس، لذا فإنك في ساعات الراحة تحاول أن تحافظ على العديد من الأنشطة.

والحفاظ على حياة اجتماعية نشيطة يكون أمراً حرجاً عند البحث عن عمل، فقد يبدو بحثك عن وظيفة تجربة شخصية، وقد تشعر بأنه لا أحد يعمل سواك، فبالحفاظ على نظام اجتماعي صحي يمكنك التخلص من الوحدة والفردية.

الشبكة الكبرى

لو عرفت كيف تستغل الفرص فسوف يكون بحثك عن وظيفة شيئاً ناجحاً، وإن كنت ممن يمعنون النظر في نوع الوظيفة التي يرمون إليها، فقد تنتظر أمداً طويلاً لا نهاية له، وإذا حاولت إيجاد تاريخ وظيفي يمكِّنك من الحصول على الوظيفة التي تحلم بها، فينبغي عليك

أن تعمل أولاً في بعض المناصب الموصلة إليها، وينبغي ألا تقتصر محاولات البحث عن وظيفة على طريقة واحدة، فهناك العديد من الوسائل التي تمكنك من إيجاد عمل، ومنها المصادر التالية:

- الصحف.
- مواقع على شبكة الإنترنت.
- الأشخاص الذين يغرون الآخرين للعمل لديهم بعائد أكبر.
- الرسائل الشفهية.
- أرقام الهواتف الخاصة ببعض الشركات، والموجودة في الدليل.
- الجرائد المتخصصة.
- المجلات التجارية.
- مجالس رسمية لتسجيل الوظائف.
- مكاتب التوظيف.

لذا فأنت في حاجة إلى وضع ملخَّص يفتح لك الأبواب ويشد انتباه قرَّائه، وذلك دون أن تقسر نفسك على وظيفة معينة، ومن ناحية أخرى، فينبغي عليك ألا يكون حديثك عامًّا، مما يُغفل القارئ عن مواهبك الفريدة.

وتتضمن معظم الملخصات جزءاً للخلفية والمؤهلات كالتاريخ الوظيفي ويشتمل بعضها على جزء موضوعي، يذكر نوع الوظيفة التي تبحث عنها. فإذا استخدمت هذه الطريقة، فقد يلزمك تعديل ذلك الجزء لكل نوع وظيفة ترغب فيها، وإذا كنت تبحث عن كثير من الوظائف، ولديك خلفيات متنوعة، فلتطور تلك الملخصات التي وضعتها، ويمكن أن يبرز أحدها مجموعة من المواهب، بينما يبرز ملخص آخر مجموعةً مختلفةً.

وإذا كنت محظوظاً في الحصول على الجوائز، فأدرجها في الملخص ودوّن أية منظمة حِرَفية أو تجارية تكون عضواً بها، ثم تأكد أن الملخص الذي أعددته يتسم بـ:

- الوضوح والدقة والبلاغة، ويتضمن أهم الحقائق حول تاريخ عملك.
- احتوائه على تواريخ معينة متضمنةً الشهور.

- عدم وجود أخطاء مطبعية أو نحوية أو إملائية به.

وهناك الكثير من الأخطاء التي يقع فيها الناس عند كتابة ملخصات تخصهم، لذا فعليك أن تتأكد من أنك لا تكتب ملخصاً:

- طويلاً مملاً.
- يحوي تقديماً خاطئاً للنبذة التي تكتبها.
- غير واضح.
- مكتوباً بعجلة.
- مشحوناً بالتواريخ غير الدقيقة.

فقد تتعرض لأي من هذه الأخطاء، وعلى سبيل المثال إذا قدمت فكرة خاطئة للنبذة التي تكتبها عن نفسك، سواء بالمبالغة أو الكذب الواضح فسوف يكتشف الحقيقة شخص ما في يوم من الأيام، وقد قام بعض الناس بعرض مثل هذا التقديم الخاطئ بالفعل.

وإذا كان الملخص الذي أعددته عن نفسك غير واضح وسطحياً ويحوي تواريخ غير واضحة، فربما يمل من يقرأه، وعندئذ لا يعرف إن كان ينم عن شخصيتك أم لا! ولو حاولت إعداد تقرير غير منظم عن تاريخ عملك أو احتياجاتك أو خبراتك، فسوف يتضح خداعك هذا خلال اللقاء مع صاحب العمل.

وإن كنت تبحث الآن عن عمل بعد فترة من الضغط الوظيفي أو نتيجة لإقالتك، فإن فرص البحث عن عمل تبدو صعبةً للغاية، ولعلك تود لو سجّلت نفسك في نوع معين من العمل بحيث يسلس أمر إعانتك وإرشادك في رحلة البحث هذه.

وجد مايكل أن كل ما يحتاجه خطة منظمة للبحث عن عمل، حيث شعر بالانهيار بعد إقالته من عمله في مصنع جرارات عمل به منذ سن الثامنة عشرة، وكانت فكرة هدم الرصيف صعبةً بالنسبة له، مما جعله لا يشترك في هذا العمل ويتقاعد للأسبوع الأول، وهو ما أدى إلى عصبية زوجته التي قالت: "ألا ترى أنه ينبغي عليك أن تنظر في الأمر؟ فإنك هكذا لن تسدِّد مبلغ الرهان".

ولم يدرِ مايكل من أين يبدأ، حيث أدرج نفسه ضمن المتقاعدين، وحينئذٍ كانت المفاجأة حيث سمع مايكل بأن هناك مجموعة تسمى Job Club تجتمع يومياً بعد الظهر لتدريس أساليب البحث عن وظيفة، فبدأ يحضر مع تلك المجموعة، وسرعان ما تعلم كيف يستخدم

الإنترنت ويبحث عن عمل في الصحف وأرقام الهاتف الخاصة بالشركات والموجودة بدليل الهاتف، وفي غضون أسابيع قليلة حصل على أول معلومة صغيرة، وما لبث أن وجد نفسه يعقد معه مجموعة من اللقاءات مع أصحاب العمل. وبعد ستة أسابيع من الجهود المضنية، وجد مايكل وظيفة.

لذا، عليك ألا تتردد في استخدام أي مصدر متاح أمامك لإيجاد فرصة عمل، وعلى غرار ما حدث لمايكل يمكن أن تجد مساعدة من أحد البرامج التي قد تجعلك على دراية بما يجري حولك من أحداث.

اللقاء

وعندما تصل إلى مرحلة اللقاء مع صاحب العمل، تتاح لك الفرصة كي توضح له لماذا تعتبر أنت أفضل خيار لتلك الوظيفة، ولذا فبوسعك أن تدخل إليه وتناقشه في أنك الشخص المناسب الذي ينبغي عليهم اختياره، كذلك يجب عليك أن تستعد لمثل هذا اللقاء.

وقبل اللقاء، عليك أن تتأكد أنك تعلم شيئاً عن الشركة أيضاً ومدى اختلاف تلك الوظيفة عن الوظائف التي هي من نفس النوع في الشركات الأخرى، وهكذا سوف تذهب إلى اللقاء بقدر أكبر من المعلومات عن بعض المرشحين الآخرين لنفس الوظيفة التي تتقدم من أجلها، وأنت هادئ الأعصاب، بالإضافة إلى أنك عن طريق القيام بمثل هذه الدراسة للشركة، سوف تتمكن من منافسة أفضل مع المرشحين داخلها، والذين يحاولون الحصول على المناصب المهمة.

وستساعدك معرفتك المسبقة بالشركة على أن تكوّن بعض الأسئلة لتطرحها في آخر اللقاء، والتي ستظهر مدى اهتمامك بالفروق شديدة الدقة التي تتعلق بمدى فاعلية الشركة، وهكذا قد تعطي انطباعاً لهؤلاء الذين يعقدون معك اللقاءات بأنك شخص يتمتع بروح المبادرة والعمق.

وقبل اللقاء عليك أن تفكر جيداً في الأسباب التي تريد الوظيفة من أجلها، وتعدها حتى تقنع بها هؤلاء الذين يعقدون معك اللقاء، كما يتعين عليك أن تصل تلك الأسباب بالمهارات التي يتطلبها منك هذا العمل. فمثلاً إذا كانت تلك الوظيفة هي مندوب مبيعات فيجب أن تكون لديك خبرة –ولو قليلة– بالبيع تبرز رغبتك في العمل مع هؤلاء، ثم أظهر قدرتك على البيع بطريق الإقناع مع أصدقائك قبل تقدمك إلى ذلك اللقاء.

وبالوصول مبكراً إلى مكان اللقاء، سوف تُظهر احترامك للمواعيد وضميرك الحي، ذلك فضلاً عن أن الوصول إلى هناك مبكراً يتيح لك بعض الوقت كي تلتقط أنفاسك وتهدئ من أعصابك قبل بدء اللقاء.

وعند ذهابك إلى أحد اللقاءات، لتكن مستعداً لأية ظروف غير مؤكدة الحدوث، قد لا تتعلق باللقاء ذاته، وإذا توقعت مشاكل محتملة، فإنك تدخل إليه، ولست على القدر الكافي من التركيز، لذا فاستعد كما يلي:

- خذ معك نسخاً زائدة من الملخص الذي أعددته وخطابات التوصية، ذلك في حالة عدم وجود نسخة من هذه الأوراق في يد من سيجري معك اللقاء.
- احرص على أن تصل قبل موعد اللقاء بفترة كبيرة، كي تكون في كامل أناقتك.
- خذ معك مشطاً/فرشاة شعر وروائح النعناع لاستعمالها، حتى تشعر بالانتعاش.
- اذهب بسيارتك إلى مكان اللقاء قبل الموعد المحدد بيوم، حتى تتأكد من المكان الذي ستذهب إليه.
- تأكد من أنهم عرفوا كيف يتعاملون معك وأنك تستطيع الاستجابة لهم بشكل مباشر.

يتعين عليك أثناء اللقاء ألا تنتقد صاحب العمل الذي كنت تعمل لديه سابقاً، ولن تعاود تلك الملحوظات إزعاجك مرة أخرى، إلا أن هؤلاء الذين يجرون معك اللقاء قد يتساءلون أتراك موظفاً صعب المراس، فهم يعلمون أن معظم الناس يظهرون أفضل ما لديهم خلال اللقاء، وإذا اتبعت أسلوب النميمة والافتراءات لتظهر ما عندك، فقد يأبوا أن يصبحوا ضحايا آخرين لك، وإذا اضطررت لسبب ما أن تقول إنك لا تستطيع أن تتوافق مع شخص آخر، فتأكد من لباقتك في عدم التصريح برأيك كاملاً، ففي مثل هذه الحالة سيتحولون بأنظارهم عنك إلى باقي المتقدمين للوظيفة.

وإذا طرحت عليك تساؤلات غير واضحة، فتأكد أنك تسأل من أجل الإيضاح، ولا تتسرع في الإجابة، لأنك حينئذ قد لا تعقل للرد، وبمجرد أن يتضح لك السؤال اسكت برهة، وفكّر جيداً فيما تعتقد أنه إجابة كاملة، ولا تظهر أن الشخص الذي يجري معك اللقاء سيقوم بمحاولات خفية كي يخفي عنك بعض المعلومات.

راقب التعبير بجسدك، ولا تتحدث بطريقة دفاعية وأنت تعقد يديك فوق صدرك، ولا تحدث صوتاً بقدميك، فإنك تحتاج إلى أن تظهر أنك شخص متفتح يقظ وهادئ الأعصاب، وإذا وضعت ساقاً فوق الأخرى أو عقدت ذراعيك فاجعلها في موضع واحد لفترة ليست بقصيرة قبل تغيير موضعها مرةً أخرى.

راقب التعبيرات الجسدية لدى المتحنين، فإذا بدا أحدهم غير مهتم بك، فلتحاول أن تحول اهتمامه إليك، باستخدام لغة العينين، وإذا وجدت أن جميعهم يتململون من لقائك، ويبدون كما لو أنهم يودون إنهاء ذلك اللقاء، فغيِّر من أسلوبك، وركز على الموضوعات التي لم يتم التحدث بشأنها بعد. ولتمتنع أثناء اللقاء عما يلي:

- القسم أو استخدام اللغة العامية.
- مضغ العلك أو التدخين.
- التصرف، كما لو كان هؤلاء المتحنون يشرفهم لقاؤك.
- التركيز على أحد المتحنين، وتجاهل الآخرين.

وإذا وجه إليك سؤال لا يحق للسائل توجيهه أو من شأنه أن يحملك على التجمل في الإجابة كالسؤال عن اتجاهك السياسي أو إذا كان قد سبق لك أن أعطيت موعداً غرامياً، فلتحاول أن تكون لبقاً ودبلوماسياً، فمثلاً إذا كنت عزباً، ووجه إليك سؤال مثل هذا فلتقل دون تفسير: "نعم، لقد واعدت محبوبتي عدة مرات وتطرقنا إلى العديد من المسائل العاطفية" أو لعلك تقول: "إنني متزوج".

استخدم روح الدعابة أثناء اللقاء، كي تهدِّئ من حدة التوتر، ولتظهر بمظهر الشخص هادئ الأعصاب، السِّلس ولكن يجب ألاّ تكون دعابتك هذه على حساب شخص آخر، وألا تكون سخيفة.

كذلك عليك التزام الأدب وحسن المظهر أثناء اللقاء، ولتحاول أن توزع نظراتك بين كل المتحنين الموجودين في الغرفة، ولو قدموا أنفسهم إليك بأول اسم من أسمائهم فأشر إليهم بتلك الأسماء في نهاية اللقاء أثناء مصافحتهم.

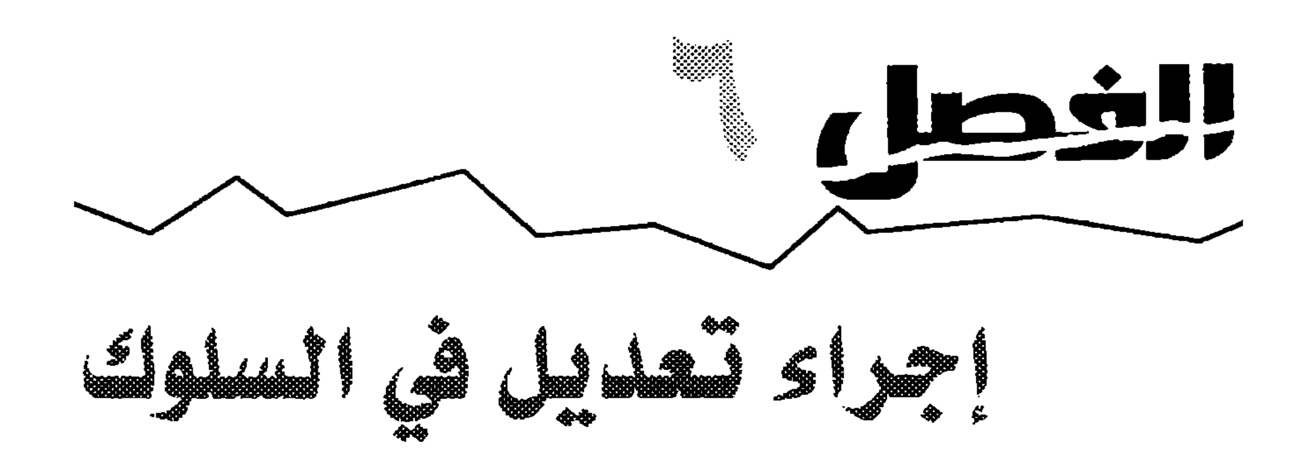
وفي آخر الأمر صرِّح مرة أخرى باهتمامك، وقل: "الآن قد علمت الكثير عن شركتكم هذه، وإنني لأشد اهتماماً واشتياقاً الآن للعمل معكم فيها".

وبعد اللقاء، ربما تريد أن تضع بعض الملحوظات عن النقاط التي نسيتها. أضف تلك النقاط إلى خطاب شكر، وابعث به إليهم، وسوف يفيدك هذا الخطاب في أمرين: الأول والأهم: أنه سيحيي صورتك في أذهانهم، والثاني هو أنه سيظهر ضميرك الحي الذي جعلك تفكر في أدق التفاصيل المتعلقة باللقاء حتى بعد انتهائه بمدة طويلة.

يبدو أن براد قد ارتكب أخطاء كثيرة أثناء اللقاء، ولسوء الحظ، لم يدرك الصورة السيئة التي ظهر بها خلاله مع ممتحنيه، فنظراً إلى الملخص الذي أعده عن نفسه وإلى قدرته في كتابة الخطابات التمهيدية، فقد ظن أنه ينبغي أن تتألق كفاءته من خلال مظهره الخارجي الذي يدل على ذلك، ومع هذا عندما حان موعد اللقاء، أسخط ممتحنيه دون قصد، فراح يسألهم "أخبروني لماذا يقتضي الأمر مني أن أعمل هنا" فوجدهم بالطبع واجمين فظن أن وجومهم هذا علامة تعكس عدم قدرتهم على الاستمرار في مجادلته.

والآن قد تغير كل شيء في اللقاء السادس لبراد، وقال أحد الموجودين "دعني أقوِّمه. أتريد أن تقلب علينا المنضدة أيها الرجل؟ أيعني هذا أن الغطرسة إحدى سماتك الشخصية". وهنا لم يعرف براد ماذا يفعل، ومن ثم فقد أعاد النظر في الأسلوب الذي يتبعه خلال لقاءاته، حيث قرر أن يكف عن مضغ العلك وعن الوصول متأخراً، لذا فقد اشترى كتباً قليلة تتعلق بالأساليب المتبعة في اللقاءات، وتعلم أيضاً كيفية الاتصال بالعينين ومراقبة التعبيرات الجسدية، والسؤال برفق عن توضيح التساؤلات التي تبدو غامضة، وبعد لقائه التالي، بدت سعادته لسماعه أنه قد اجتاز هذا اللقاء بجدارة. ومن هنا أدرك أنه يسير في الطريق الصحيح.

لا تكن متغطرساً مثل براد وأعد نفسك للقاء تال بالتفكير جيداً في النقاط الواردة في هذا الفصل، وأظهر ما لديك من مهارات، ثم اطلب من زوجك أو صديقك أن يراجع أسلوبك والتقديم الذي ستقدمه إليهم واعتبر كلاً من المتحنين تجربة يمكنك التعلم منها، ولا ينتابك الإحباط إن لم تقبل في العمل من أول مرة، فهناك دائماً فرصة أخرى تجدها في مكان ما.



الفصل ٦

إجراء تعديل في السلوك

ربما يكون جزء من توتر العمل نتيجة لسلوكك، فقد يكون رد فعلك تجاه كل موقف مع زملائك في العمل متسماً بالجدية التي تدل على أنك تعتبر أي هفوة دليلاً على سوء النية، وفي تلك الحالة، تكون غير مهيأ للابتهاج أو روح الدعابة أو ربما تُمضي وقتك على نحو سيئ للغاية، لدرجة ألا يكون لديك وقت كي تتنفس.

وبعض أولئك الذين يعانون من توتر في العمل تواجههم مشاكل في أن يفرقوا بين أنفسهم ووظائفهم، وإذا كان الأمر كذلك، فإنه ليحدث خلط بين الحدود الشخصية وحدود الوظيفة، فلتحاول تذكر أنك تختلف عن وظيفتك، وإحدى الطرق الجوهرية التي تضمن لك ألا تذوب كليةً في وظيفتك هي سعيك لأن تحيا حياةً غنية ومتنوعة خارج العمل، فما لم يكن في حياتك إلا العمل فلن يكون هناك وقت لغيره.

وفي المساء وعطلات نهاية الأسبوع، ينبغي عليك أن تشغل نفسك بأنشطة من شأنها أن تهدئ انتباهك وتستحوذ عليه وتجعله أكثر حيوية، ولكن، على الجانب الآخر، لو "بددت" الوقت حتى تعود إلى العمل، فسوف تفكر فيه طوال الوقت، بينما من المفترض أن تنال بعض الراحة منه، وإذا شغلت نفسك طوال الوقت بالهوايات أو شغل الذهن بالتفكير في موضوع ما أو الرياضات أو الترفيه أو قضاء بعض الوقت مع العائلة، يمكن للوقت الذي تقضيه خارج العمل أن يجدد نشاطك، ويجعل حياتك عريضة ومتعددة الأنشطة بقدر ما تستطيع، حيث إنه يمثل ما تحتاجه كي تكون أكثر قدرة على تجنب التوتر.

كيف تقضي وقتك

حيث إنه يمكن أن يزيد التوتر لمجرد الخروج من مهمة للدخول في أخرى، تعتبر كيفية قضاء الوقت جزءاً من عملية الحدّ منه، وخاصة إذا كنت متعجلاً بطبيعتك ودائماً ما تريد أن تصل إلى مكان ما في ١٠ دقائق، ولو أنك هذا الشخص فسوف تحتاج إلى تهدئة السرعة، مما يتيح لك إنجاز أعمال أكثر لأن عقلك لن يكون مشتتاً في هذه الحالة وأن تكون أقدر على التركيز في ما تفعله وأنت تفعله وكيفية قضاء الوقت ستتطلب منك أن:

- ترتب الأعمال المهمة من حيث الأولوية.
- تعد جدولاً يركز على الأمور الأهم أولاً.
- تتيح لنفسك وقتاً كافياً لإنهاء كل عمل مع فترة زمنية لالتقاط الأنفاس كي تجمع شتات نفسك قبل الانتقال إلى العمل الذي يليه.
- توكل بعض الأعمال للآخرين الذين يمكنهم مساعدتك. ولا تحاول أن تلتمس لنفسك العذر بأن تقول: "إنهم لن يتمكنوا من فعل هذا الأمر على الوجه الصحيح، وسوف أضطر إلى أن أفعله بنفسي حتى يتم إنجازه".
- تبذل قصارى جهدك في كل عمل، لكن لا تحمل نفسك ما لا تطيق.

تحمُّل التوتر

هناك بعض من يعتبرون أنفسهم "كماليين". وعامةً ما يضعون لأنفسهم مقاييس عالية غير واقعية، ويشعرون أنهم غير أكفاء إن عجزوا عن الوصول إلى هذه المستويات التي يستحيل الوصول إليها في الغالب، وإن هذا الشخص الذي يطلب الكمال ليضع نفسه في موقف محكوم عليه بالفشل، لأنه يكتشف دائماً أنه ليس بالشخص الكامل الذي يريده، فالكماليون -في واقع الأمر- لا يشعرون بالكمال داخلهم، وغالباً ما يحاولون المبالغة في تعويض القلق الذي يشعرون به بأن يكونوا "كاملين أكثر من اللازم" في الظاهر، ومن ثم، نجد أنها ليست باستراتيجية جيدة للتغلب على توتر العمل أن تكون شخصاً كمالياً فإنك إن أصبحت كذلك سيزداد التوتر الذي تشعر به، لأن الكمالية شيء مستحيل.

وليس من غير المعتاد للكماليين أن يحاولوا إنجاز عمل ما، ثم يشعروا بالعجز لأنهم ليس لديهم قدرة على السيطرة على أنفسهم، ومن الأشياء المفيدة أن تضع نصب عينيك قولاً يطلقه أعضاء "برنامج التعافي" في أمريكا وهو "صلاة الصفاء".

لقد منحني الله الصفاء الذي يمكنني به تقبُّل الأمور التي لا أستطيع تغييرها

والشجاعة كي أغير تلك التي أستطيع تغييرها

والحكمة كي أعلم الفرق بين الاثنين.

ومن بين الذين تناولوا هذا الموضوع بالبحث "سوزان كوباسا" و"سالفاتور مادي" وهما باحثان في علم النفس بجامعة شيكاغو، حيث قاما بتحديد السمات الشخصية التي تعين الشخص في التغلب على التوتر، فأجريا دراسات على عدد من المديرين التنفيذيين ووجدوا أنهم تجمع بينهم ثلاث صفات:

- الالتزام: حيث كان الشخص يشعر أنه منهمك فيما يفعله وكان يبدي من نفسه حيوية واهتماماً أثناء القيام بواجباته.
- التحكم: حيث تولد لدى هؤلاء المديرين إحساس واقعي بأن ما كانوا يفعلونه يقع داخل نطاق السيطرة، أي أنهم كانوا يشعرون بمشاركتهم بفعالية في العمل بدلاً من إحساسهم بأنهم ضحايا لظروف العمل بلا حول ولا قوة.
- التحدي: حيث ينظر هؤلاء المديرون إلى التغيير على أنه فرصة لعمل شيء مختلف، لا على أنها أزمة يتوجب عليهم التصدي لها.

وقد وجد الباحثون أن هذه العوامل الرئيسية الثلاثة تساعد الأشخاص على البقاء في حالة صحية جيدة، على الرغم من تعرضهم لقدر كبير من التوتر، ولذلك اعتبروا أنها مميزات أساسية للأشخاص الذين لديهم القدرة على تحمل التوتر، فأولئك يمكنهم التعامل مع ما لا يستطيع تحمله أناس كثيرون منه.

لكن بينما تقوم بتعويد نفسك على تحمل التوتر، ضع نصب عينيك أنك لا تزال تحتاج إلى مساندة الأصدقاء وأفراد العائلة، وقد اكتشف "كوباسا" أن الذين لديهم القدرة على تحمل التوتر يمكنهم الاستفادة من الدعم الاجتماعي الذي يساعدهم على التخفيف من آثار الأحداث التي يسببها، وقد حرص على أن يوضح أن الدعم الاجتماعي لابد أن يكون في

دائرة الرعاية والتشجيع، وليس تربية الإحساس بالشفقة بالنفس والاتكالية داخل الشخص، ولابد أيضاً أن يساعدك هذا الدعم على أن تستكشف الخيارات المتاحة لك.

ومعظم الناس يستفيدون من اعتقادهم بأن وظيفتهم تقودهم نحو وجهة ما، وكما أن اعتقادك أنك سوف تظل ساكناً في مكانك عندما تعمل بوظيفة ليس بها فرصة للترقي يفضي بك إلى التوتر، فإن الاعتقاد المعاكس يمنحك إحساساً بالاهتمام والحماس المستقبلي، وقد يكون لعدم وجود فرصة للترقي أو تحسين الوظيفة نفس الأثر المدمر الذي ينتج من عدم وجود الأمان في العمل، لكن كما أن قلة مرات الترقي قد تسبب التوتر، كذلك تفعل زيادة مرات الترقي، فيجب عليك أن تجاهد من أجل تحقيق التوازن.

وقد وصف "ميهالي سيكسزنتميهالي" الأستاذ بجامعة شيكاغو الطريقة التي يستطيع بها الأشخاص أن يتجنبوا الإرهاق والسأم في نفس الوقت، فإذا استثمر الشخص طاقته كي يحقق توازناً بين أن يكون مغموراً بالتحفز والقلق من جانب والملل من جانب آخر، فبإمكانه أن يشعر بالتدفق، أي بالمتعة.

وسوف يزيد إحساسك بالاستمتاع إذا حاولت أن توجد بداخلك إحساساً بالتفاؤل والطموح، وقد لفت الدكتور "دانيال جولدمان" الانتباه إلى أهمية التفاؤل والطموح كصفتين مميزتين لـ"الذكاء العاطفي"، هاتان الصفتان يمكن غرسهما وتأكيدهما داخل الشخص كي يمداه بمنظور واتجاه يساعدانه على الاقتراب من مستقبل مشرق.

التفاؤل أكثر من مجرد النظر إلى النصف المملوء من الكوب، وقد يبدو غرس منظور متفائل داخل الشخص قفزة كبيرة تقوم بها وأنت تعاني من قدر كبير من التوتر، وربما ظننت أنه لا يوجد شيء يبعث على التفاؤل، لكنَّ الإحساس به سيتولد داخلك إذا نظرت فيما وراء الموقف الذي أنت به، وركزت على الأشياء الممكن حدوثها في المستقبل، لكن ذلك سيتطلب منك أن تحرر نفسك من فكرة أنك أنت ووظيفتك شيء واحد، وكما أشرت سلفاً عليك أن تنظر إلى نفسك على أنك أكبر من وظيفتك، وبتركيزك على ما تريده أن يحدث، بوسعك أن ترى ضوءاً خافتاً في نهاية النفق.

وإن ما تحتاجه لهو الحافز والدافع العاطفي كي تجعل هذه الممكنات حقيقة واقعة، وهنا يصبح للطموح فائدة، لكن علينا أن نشير إلى أن الطموح المستحب لا يعتبر عدوانية، فهو لا يبرر سحق الآخرين لبلوغ أهدافك، ولكنه الثقة بالنفس وإحساس بالغرض، يقودهما الهدف الذي تريد بلوغه ويمكن أن يجعل هذا الإحساس لحياتك معنى.

إذا حلمتِ ذات مرة بأن تكوني مُدرسةً، ثم انصرفتِ عن حلمك كي تربي الأطفال، فعليك أن تستغلي هذه الفترة التي شعرت فيها بالتوتر من جراء العمل كي تبعثي الروح في هذا الحلم مجدداً، ولتحاولي أن تنظري لهذا الشيء الممكن على أنه مستقبل متوقع، وأقول للرجل أو المرأة على السواء، إذا شعرتَ أن أهدافك ليست ممكنة التحقق في هذا المنصب الذي تشغله أو هذه الشركة التي تعمل بها، فعليك إذاً أن تستفيد من هذه الفترة التي يسودها التوتر في الانتقال إلى بيئة جديدة تتوفر فيها فرصة تحقق ما تريده.

إذا تمكنت من تغيير اتجاهاتك هذه، فسوف تشعر بحرية أكثر تمكنك من التعامل بكفاءة مع توتر العمل، ولكنك لو أخفقت في إجراء هذه التغييرات فسيتضاعف مقدار هذا التوتر على نحو يبدو أنه لا يطاق.

جورج شخص أدت السلبية في اتجاهاته إلى زيادة إحساسه بالتوتر الناشئ عن العمل، وكان يؤمن بالكلبية، وغالباً ما يدافع عنها قائلاً إنها واقعية في حقيقة الأمر، وكان جورج يعمل في وظيفة مساعدة في مجال الكمبيوتر منذ عدة سنوات، على الرغم من تكرار قوله لزملائه في العمل إن تلك الشركة "متعسفة" ولا تقدر من يؤدي بها العمل بإتقان.

وفي أحد الأيام، سأله أحد زملائه في العمل، ويدعى بيتر: "إذا كنت تكره هذا المكان لهذه الدرجة، فلم لا تبحث عن وظيفة أخرى؟"

ورد جورج بسرعة وحدة: "إنني أفكر في هذا الأمر".

عندها ضحك "جيم" -وهو زميل آخر لجورج في العمل- عندما سمع مصادفة الحديث الذي دار بين الاثنين، وقال: "إنك تقول إنك تبحث عن وظيفة أخرى منذ سنوات يا جورج".

ظل هذا التعليق الذي قاله جيم يتردد في رأس جورج طوال الطريق وهو يقود سيارته إلى منزله مساء ذلك اليوم، وقد أدرك أنه ظل يشتكي لسنوات، ولكنه لم يفعل أي شيء حيال ذلك، ثم خطر على باله أنه قد عرف عنه بين زملائه في الوظيفة السابقة أنه متشائم وكان يشتكي من تلك الشركة أيضاً، وإنه ليدرك الآن أنه لم يكن سعيداً في كل الوظائف التي يذكر أنه عمل بها. لقد بدد مقداراً هائلاً من الوقت في الشكوى، ولم يقض الوقت الكافي في فعل أي شيء حيال ما يشتكي منه، وهو يعلم أن الإدارة تعتبره محرضاً، لكنه حتى هذه اللحظة ينظر إلى نفسه على أنه "ضمير" الشركة.

وبينما كان يقود سيارته عبر الطريق الممتد من الشارع إلى المنزل، تولد عنده شك في كون تشاؤمه هذا من الأشياء المفيدة، وعلى مدى الأيام العديدة التالية، وجد نفسه يتساءل عما إذا كان هذا التشاؤم أحد أسباب التوتر الناشئ عن العمل أم لا.

لا تسلك مسلك جورج وتجعل نفسك ومن يحيطون بك بائسين بسبب اتجاه سلبي في شخصيتك، وفكر مرتين قبل أن تسمي نفسك "إنساناً واقعياً".



كيف تنال قسطاً من النوم

إذا كنت ممن يتعرضون للضغط الوظيفي، فمن المحتمل أن تعاني من مشكلة في نومك. فعند الشعور بالتوتر يكون استرخاء الأعصاب والنوم أمرين بالغي الصعوبة، حيث إن هرمونات الضغط العصبي لا تقل ليلاً، كما يعمل هذا الضغط على زيادة نسبة النوربينفراين والإيبنفراين في ناقلات الأعصاب؛ تلك المادتان اللتان تعملان على تنشيط الجهاز العصبي. مما يزيد مستوى التوتر بالتفكير فيما يحدث داخل العمل وما تنتظر وقوعه غداً.

وقد أصبحت مشكلة الأرق إحدى المشاكل الشائعة، حيث كشفت بعض الدراسات التي أجريت في هذا الشأن أن حوالي ٩٥٪ من الناس يواجهون تلك المشكلة على الأقل مرة واحدة في حياتهم وأن حوالي ٥٠٪ منهم يواجهون مشكلة في نومهم مرة في الأسبوع و١٥٪ يعانون منها ليلتين في الأسبوع.

وقد تظن، نظراً لانتشار مشكلة الأرق بين الناس أن بإمكان الأطباء مساعدة من يعانون من تلك المشكلة، ولكن للأسف، فإن معظمهم ليسوا على دراية بالدراسات المتعلقة بالنوم، وفي دراسة مستقلة أعدّها الدكتور ويليام ديمين بجامعة ستانفورد وجد أن معظم الأطباء يتلقون ٤٠ دقيقةً فقط في دراسة النوم خلال سنوات الدراسة كلها، ويظهر هذا النقص التدريبي من خلال علاجهم للمرض، كما أنه لا يوجد تقارير حول الأرق من بين كل هذه الدراسات الطبية التي يصل عددها إلى عدة ملايين. وقد وجد أن ٩٥٪ عادة من مشاكل النوم لم يتم تشخيصها، ولا يسأل الأطباء عن الأرق، فعند سماعهم شكوى مرضاهم منه يصفون لهم عقاقير البنزوديازبين، بالرغم من توصية المجلات الطبية بالأخذ بنظرية عدم استخدام الأقراص لعلاج الأرق، وفي الواقع أنه يتم إنفاق حوالي ١٠٠ مليون دولار سنوياً على أقراص معالجته.

ونظراً لانتشار مشاكل النوم بين أولئك الذين يتعرضون لضغط وظيفي وعدم تركيز العلاج الطبي، فقد خصصتُ هذا الفصل كاملاً للتحدث عن النوم، وأركز من خلاله على العوامل المؤثرة فيه، وكيف يمكنك أن تحسِّن ساعاته غاية التحسين.

النوم: ما يعد نوماً وما لا يعد

أُجري العديد من الدراسات على موضوع النوم –على وجه التحديد منذ أكثر من ٧٠ عاماً، فهناك حوالي ٤٠٠ معمل لدراسة النوم في الولايات المتحدة، فمنذ الثلاثينيات استطاع الباحثون تحديد أنواعه ومراحله، حيث يوجد منه ثلاثة أنواع، وهي: نوم التموجات البطيئة، ونوم التموجات السريعة، ونوم الأحلام.

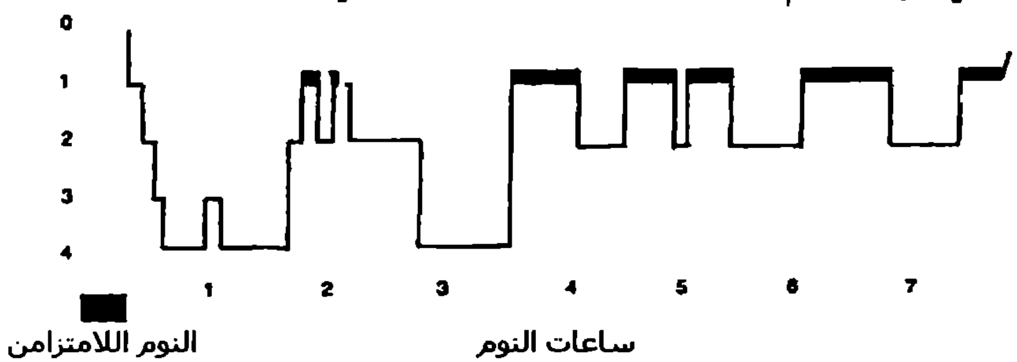
ففي النوم ذي الأحلام تتحرك العينان، وكذلك أشار إليه الباحثون بالنوم اللامتزامن (النوم ذي الحركة السريعة للعينين: REM)، وعلى الرغم من أن هذا يحدث بصفة عامة بعد ٩٠ دقيقة من النوم، فإنه غالباً ما يكون في القسط الأخير من دورة النوم، وعلى نقيض ذلك، فإن نوم التموجات البطيئة يحدث في أول الدورة، ويفسر الشكل التالي ليلة نموذجية من النوم.

وتعتبر المرحلة (١) مرحلة انتقالية بين اليقظة والنوم، وتكون فيها ذبذبات المخ سريعة، وعند الانتباه من هذه المرحلة، يقرر معظم الناس أنهم لم يكونوا نائمين.

وفي المرحلة الثانية، يكون النوم خفيفاً، وفيها يشار إلى ذبذبات المخ بذبذبات THETA، ويشكو بعض المصابين بالأرق من أنهم لا يمكنهم النوم عندما يصلون إلى تلك المرحلة، وأنهم يقضون نصف الليل في المرحلة الثانية، والتي تتزايد في أوقات الضغط العصبي.

وتعتبر المرحلتان الثالثة والرابعة مرحلتي النوم العميق، فعند حدوث ذبذبات المخ البطيئة، والتي يطلق عليها ذبذبات DELTA، وهي أهم المراحل يقوى جهاز المناعة وتبطئ وظائف الجسم، لذا فإن كنت محرومًا من هذا النوم العميق، تقل كفاءة الجهاز المناعي لديك، وتشعر بآلام خفيفة متواصلة، ذلك بالإضافة إلى أن الضغط العصبي يزيد من نشاط مادتي النوبينفرين والإيبينفراين في ناقلات الأعصاب، ويسفر أيضًا عن إبطاء في تموجات النوم، لذا فإن كنت محروماً منه، فإن أول مرحلة في تلك العملية ستكون النوم العميق.

وعندما أجريت الأبحاث على مرحلة نوم الأحلام وجد الباحثون أنه يحدث بها أحلام مرئية واضحة، وتبدو معظم وظائف الجسم فيها كما لو كانت في حالة يقظة، وتزداد عملية الأيض أثناء النوم اللامتزامن (فهو النوم ذو الحركة السريعة للعينين) كما يزداد فيه نشاط ناقلات الأعصاب، ويطلق على هذا النوع من النوم: "النوم المتناقض" ولهذا السبب قد تحلم أنك تجري، وكأن معظم أعضائك تتحرك، كما لو كنت تجري بالفعل.

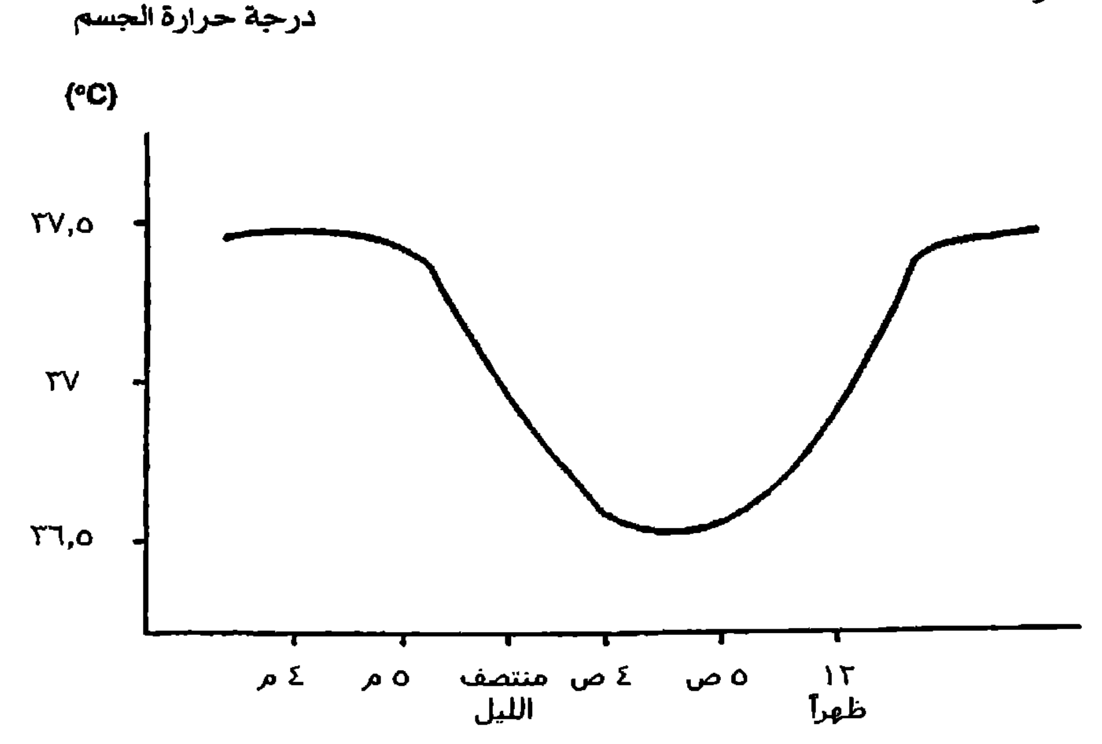


	اليقظة
	النوم اللامتزامن (النوم دو الحركة السريعة للعينين)
	المرحلة الثانية
	المرحلة الثالثة
	المرحلة الرابعة

رسم ١٧-١ مراحل النوم.

ولكن الفارق الوحيد أنك تحلم وأعضاؤك لا تتحرك، فأكثر المصابين بالاكتئاب هم الذين " يستيقظون في الصباح الباكر" حيث يكونون في مرحلة النوم ذي الحركة السريعة للعينين.

والنوم بصفة عامة يرتبط ارتباطاً وثيقاً بضوء النهار وظلمة الليل، فعند نفاذ الضوء إلى داخل العين، ترسل شبكيتها إشارات إلى الغدة الصنوبرية الموجودة في منتصف المخ، فتعمل تلك الغدة على تقليل إنتاج مادة الميلاتونين، ومن هنا يعرف المخ أن ذلك وقت النهار، وليس وقت السكون. وعلى النقيض من ذلك، ففي وقت الظلمة في البيئة الخارجية ترسل شبكية العين إشارات إلى الغدة الصنوبرية بحلول الليل كي تفرز مادة الميلاتونين من أجل السكون.



رسم ١٧-٢ دورة حرارة الجسم.

ولا يرتبط النظم اليومي بإدراك الضوء فقط، بل إن له علاقة أيضاً بدرجة حرارة الجسم،فعند إخلادك إلى النوم ليلاً تنخفض درجة حرارة الجسم، ولكنها قبل الاستيقاظ مباشرة تأخذ في الارتفاع، وعند النهوض من الفراش يعمل إدراك الضوء وحركة الجسم على رفع درجة حرارته، ودورة درجة الحرارة الثابتة للجسم موضحة في الشكل المرفق.

ويعاني المصابون بالأرق من صعوبة في انتظام درجة حرارة أجسامهم، فترتفع حرارة بعضهم في فترات الليل بينما تنخفض الحرارة في الوضع الطبيعي، حيث يقل النشاط البدني

عن فترات النهار، ويساعد عدم وجود هذا النشاط نهاراً على تقليل نسبة انخفاض حرارة الجسم ليلاً.

وللتغلب على تلك المشكلة، احفظ حجرة نومك في درجة حرارة باردة أثناء فترات النوم واليقظة، وعند الاستيقاظ من النوم صباحاً، وعرض نفسك لكمية الضوء الطبيعية التي تمكن الجسم من تنظيم دورة درجة الحرارة المثلى به.

ومعظم الناس ينتابهم شعور سيئ عند الاستيقاظ دون الحصول على القسط الكافي من النوم، ولكن بعد أن ترتفع درجة حرارة الجسم وبعد التعرض للضوء وانتشاره في المكان، يشعر الإنسان بحالة أفضل، لذا فإن الحرمان من النوم يؤثر في الشعور أثناء باقي ساعات اليوم، ومن ثم فإن كان نقص النوم مشكلة كبيرة، فنتيجته هي تدني الحالة المزاجية لدى الفرد، وشعوره بالاستياء.

وقد أجري العديد من الدراسات على الآثار التي يُخلِّفها نقص النوم، ونظراً لأن معظم الدراسات التي أجريت في هذا الشأن قد تم إعدادها داخل الجامعات، فنحن نعرف الكثير عن آثار الحرمان من النوم على طلاب الكليات، وقد وجد أن هؤلاء الطلاب الذين يعانون منه، إلا أنهم يحصلون على خمس ساعات ونصف نوم في الليلة على الأقل لا يعانون من مشاكل كبيرة في القدرة على التفكير، ولكنهم إذا ناموا أقل من خمس ساعات ونصف تقل قدرة التفكير لديهم بشكل كبير، وذلك طبقاً لقياسات الاختبارات النفسية التي أجريت في هذا الشأن.

وتدعيماً لمفهوم الخمس ساعات ونصف ثمة مصدر بعيد إلى حد ما، ذلك هو الباحث الشهير في (النوم) والذي كان أحد المتسابقين الطموحين في مسابقات القوارب البحرية، والذي قام بتقييم أداء المتسابقين في كل أنحاء العالم، وقد وَجَد أن البحارة الذين ينامون أقل من خمس ساعات ونصف لا يبلون بلاءً حسناً في السباق؛ نظراً لصدور بعض الأخطاء الملاحية منهم، أما إذا نام المتسابق ما يزيد عن خمس ساعات ونصف، فكذلك يقل أداؤه، حيث إنه لا يدرك حدوث بعض التغييرات الملاحية المهمة، كما اكتشف أن المتسابقين الذين ينامون خمس ساعات ونصف فقط هم أفضل هؤلاء أداءً.

ويبدو أن الحصول على خمس ساعات ونصف من النوم هو أقل ما يحتاجه الجسم، وذلك طبقاً لمعظم الأبحاث التي أعدت في هذا الشأن، ومن هنا تعتبر هي "قلب النوم"، ففي أثناء تلك الفترة يحدث نوم التموجات البطيئة وخمسون بالمائة من النوم اللاامتزامن (ذي حركة العينين السريعة)، وعلى الرغم من فقدان ٥٠٪ من ذلك النوم إلا أنك تفتقد أيضاً النوم

الخفيف، ونوم التموجات السريعة، ولذا فلست بحاجة إلى الاهتمام بمشكلة الأرق أكثر من اللازم لو أنك حصلت على خمس ساعات ونصف من النوم وهي زبدة نومك.

ذلك، وينبغي ألا يزيد فقدانك للنوم من الضغط العصبي الذي تتعرض له، فقد وقعت كارين في مثل هذه المصيدة، حيث بدأت تفتقد النوم عند مجيء مدير جديد إلى قسمها، وكعاملة في وحدة أحقية التدعيم العلاجي بالمدينة وقعت تحت ضغط عصبي بسبب التغيير السريع لإرشادات تقرير الأحقية، حيث أصدر المدير الجديد إليها أوامر بمراجعة حساب عشر حالات لكل موظف.

وكانت كارين تحافظ على ثماني ساعات كاملة من النوم في الليلة، ولكنها دائمًا ما تفقد الآن ساعتين من تلك الساعات كل ليلة، حيث انتابها القلق بشأن ارتكابها أخطاء، لما تعانيه من نقص في النوم.

قالت كارين لزميلتها سوزان: إنها تتوقع ارتكاب أخطاء كبيرة أثناء عملية مراجعة الحسابات، ونظراً لهذا القلق الذي ينتابها كل يوم وجدت أنها فعلاً تقع في بعض الأخطاء، وأخيراً شعرت تلك الليلة بقلق واضطراب عقلي وافتقاد للنوم.

وشاركت في ندوة يدور فحواها حول النوم، حيث علمت أنها لا تزال تحتفظ بالمعدل الأمثل للنوم، وهو (خمس ساعات ونصف) لذا لم تعد قلقة بشأن الأخطاء التي رأتها ضئيلة، حيث ظهرت سعادتها عندما تحسن نومها في الأسبوع التالي.

وعلى غرار ما فعلت كارين، يمكنك أن تتلافى القلق الذي لا داعي له بشأن افتقاد ساعات قليلة من معدل النوم، ولو وجدت أنك بدأت تفتقد بعضاً من هذا المعدل بصفة مستمرة فعندئذ يجب التعامل مع هذا الأرق من خلال استخدام خطة مختلفة.

الأرق

يعتبر الأرق من أكبر المشاكل التي تواجه معظم الذين يعانون من ضغط وظيفي، وهناك نوعان من الأرق، هما: الأرق المبكر وأرق الاستمرار في النوم، فإن كنت تعاني من أرق مبكر، فأنت تعاني من صعوبة النوم، وإن كنت تعاني من أرق الاستمرار في النوم إذاً فأنت تعاني من صعوبة في الاستمرار فيه، ومع هذا النوع من الأرق، فقد تنام دون أية صعوبة، ولكنك تستيقظ في منتصف الليل، وتعاني من مشكلة معاودة النوم، ويتميز كلا النوعين من الأرق

(الأرق المبكر، وأرق عدم الاستمرار في النوم) باستغراق ساعة على الأقل إلى ساعة ونصف من الرقاد على الفراش.

ومع ذلك، يجب أن تضع في الاعتبار أن البعض يغالون في تقدير الوقت الذي يستغرقونه للدخول في النوم، فإذا كان الإنسان يعاني من ضغط عصبي يكون وقت اليقظة القليل، وكأنه ساعات بالنسبة له، وقد وصف ألبرت أينشتين نظرية النسبية بهذه الطريقة: "إذا كنت مع محبوب، فالدقيقة تمر وكأنها ثانية، ولكنك إذا كنت تمر بدقيقة من الألم، فإنك تشعر بها وكأنها ساعة". لذا فإن كنت تواجه مشكلة في عدم القدرة على النوم، فقد تبالغ في تقدير الوقت الذي قضيته دون نوم، ومن ناحية أخرى متى كانت آخر مرة شكوت فيها من عدم النوم لتفكيرك فيمن تحب في ليلة سابقة؟ هنا لا يكون افتقاد النوم هو القضية ولكن القضية هي السبب في ذلك، فما تخبر به نفسك عن سبب افتقاد النوم هو الذي يحدد آثاره السيئة.

لا تقلق إن لم تستطع النوم خلال الدقائق الأولى، فقليل من الناس يستطيعون النوم خلال خمس عشرة دقيقة، وطبقاً لما أورده الباحثون في المعامل الخاصة بإجراء الأبحاث على النوم فإن الشخص الذي يستطيع النوم في أقل من خمس عشرة دقيقة يعتبر أيضاً محروماً من النوم، وفي مثل هذه الحالات تكون الفترة التي يستغرقها الإنسان قبل الدخول فيه نتيجةً لرد فعل لما حدث في الليلة الماضية من عدم النوم.

ويمكن أيضاً المبالغة في تقدير المشكلات الناجمة عن عدم القدرة على مواصلة النوم، فإذا استيقظت في منتصف الليل، واستغرقت أكثر من ساعة ونصف كي تعاود النوم مرة أخرى، فربما كنت إذاً تعاني من هذا النوع من الأرق.

إن المخاطر الصحية الناجمة عن افتقاد قسط من النوم موضوع مبالغ فيه للغاية، فلا أحد يموت من قلة النوم، مع أنه صحيح أن الحرمان منه هو أحد الأسباب الرئيسية لوقوع الحوادث.

وقد أجرى الدكتور "ويليام ديمنت" الأستاذ بجامعة ستانفورد دراسة على صاحب الرقم القياسي لعدم النوم، وبعد إحراز ذلك الرقم القياسي لم يشعر صاحبه بأية عواقب وخيمة.

ويعتبر النعاس أحد الآثار الشديدة لفقدان النوم، حيث تؤثر قلة النوم -بالمعدل المتوسط- على الحالة المزاجية تأثيراً سلبياً، ولكن هذا التأثير يختلف من شخص لآخر، فإذا وجدت نفسك ساخطاً وقلقاً بشأن قلة النوم، يكون التأثير السلبي على حالتك المزاجية أقوى من

تجاوزه، والآباء منا يتذكرون جيداً كم كانت لقلة النوم علاقة وطيدة بوجود مولود جديد بالمنزل، ومع ذلك كان اهتمامنا بذلك المولود يتجاوز اهتمامنا بقلة النوم، وعلى النقيض من هذا، فهؤلاء المصابون بالأرق يستجيبون بشكل قوي ويبالغون في افتقاد النوم.

يلجأ البعض إلى استخدام أشياء قوية تساعدهم على النوم. وهي ما يطلق عليها "الأقراص المنومة" التي إذا استخدمها الإنسان ربما يشعر أنها عامل أساسي يعينه عليه. ولكنه من نوع ضعيف إذ يستيقظ في الصباح وهو لا يزال يشعر بقلة الراحة، وتبدو تلك الحبوب كالمواد الكحولية التي تقلل من عمل المراحل المهمة للنوم، ويمكن كذلك أن تؤدي إلى الإدمان، وصعوبة الإقلاع عنها بالتالي، أي أن الشخص الذي يتعاطاها يكون في حاجة إلى مزيد منها، كي يحصل على نفس المفعول، وإذا حاول النوم دون تعاطي هذا النوع من الأقراص الدوائية، فإنه بالتأكيد يجد صعوبة كبيرة في الوقت الذي يستغرقه للدخول في النوم، أكثر من هذا الشخص الذي لا يستخدمها على الإطلاق.

ذلك، وقد وجد أيضاً أن معظم هؤلاء الذين يعملون في ورديات عمل يعانون من مشكلة الأرق، حيث تسفر تلك الورديات عن تمزق في ميلاتونين النظم اليومي، وفيما يلي أعرض عليك مشكلات ترتبط بورديات العمل:

- سرعة الانفعال (الغضب).
- النوم أثناء العمل.
- النوم المتقطع وسماع ضوضاء ورؤية الضوء.
- زيادة نسبة أخطاء العمل والحوادث.
- الرغبة الملحة في تناول المواد الكربوهيدراتية.
- زيادة الوزن.
- قابلية الإصابة بالضغط العصبي.

ومع ذلك، لا تزال بعض الشركات تصر على أن يعمل موظفوها في ورديات متناوبة، وينبغي على هؤلاء الموظفين الذين ليس لديهم خيار آخر سوى الخضوع لسياسة شركاتهم للعمل في ورديات الانتباه إلى بعض النقاط. فمن الأفضل أن يحافظ هؤلاء على جدول عمل ثابت، وإذا لم يكن بد من التناوب في الورديات، فعليهم تنفيذ ذلك تبعاً لاتجاه عقارب الساعة، أي أن تبادل الورديات يكون من المساء إلى الليل، ثم إلى الصباح بدلاً من التبادل من

الليل إلى المساء إلى الصباح، وهكذا يكون الموظفون على استعداد أفضل للمكوث فترة أطول من إجبار أنفسهم على النوم مبكرين.

وعليهم أيضاً تناول وجبات صغيرة وممارسة بعض التمارين المنتظمة قبل البدء في العمل، وعند العودة إلى المنزل عليهم الذهاب للنوم بلا تريث، فكثيراً ما ينام العاملون بالتناوب في حجرة مضيئة. ويعتبر هذا خطأ؛ لأن التعرض للضوء يؤخر من قدرة الإنسان على النوم نظراً لقلة إفراز مادة الميلاتونين، وإذا كنت من هؤلاء الموظفين الذين يعملون في ورديات، فتأكد قبل نومك من الظلام التام للحجرة، كما ينبغي عليك أن تعرض نفسك لضوء لطيف بمجرد استيقاظك.

العوامل التي تبعث على الأرق

هناك الكثير من العوامل التي تسهم في مشكلة الأرق، ومن تلك العوامل: الشيخوخة والظروف الصحية والأدوية التي يتناولها الفرد، فكلما تقدمت بنا السن تدهور طيب نومنا، حيث نستيقظ فترة أكبر، ونقضي وقتاً أكثر في النوم في الضوء، ومما يزيد المشكلة تعقيداً هو أن بعض كبار السن يقضون أوقاتهم داخل المنزل ويعرضون أنفسهم لنسبة أقل من الضوء، وهكذا تقل قدرة النظم اليومي، كما أن الإنسان عندما يفقد صفة الاجتماعية مثل تناول العشاء في أوقات محددة أو عندما يستيقظ في أوقات غير منتظمة فإنه بذلك يتيح فرصة أكبر لتدهور دورة النوم لديه.

وفي سن اليأس عند المرأة، تتعرض النساء "لاضطرابات جسدية حادة" نظراً لارتفاع درجة حرارة الجسم أثناء حدوث تلك الاضطرابات، مما يؤدي بالطبع إلى تعرضهن لاضطرابات في النوم.

ويعتبر الكافيين أحد أسباب الأرق، لأنه يعوق adenasine وهو الحاث على النوم في الأعصاب داخل المخ، ونظراً لأنه يقلل من أدنوسين فكذا يقلل من النوم، بالإضافة إلى أن تلك المادة مسئولة عن تعزيز النوم ذي التموجات البطيئة، وقد أقر الباحثون بجامعة ستانفورد أنه نظراً للعلاقة العكسية بين مادتي الكافيين وأدنوسين. فالأولى تحدّ من النوم ذي الذبذبات البطيئة.

ويحاول البعض تحسين نومهم عن طريق استخدام أساليب تزيد من حدة مشكلة النوم لديهم. فعلى الرغم من شعور الفرد بإحساس أفضل بعد تناول كوب من مشروب كحولي

ليلاً. إلا أن هذا المشروب ذاته (دون التعرض لضغط عصبي) يعمل على إيجاد مشكلة في النوم، وكما ذكر من قبل، فإن الكحول يسهم في إنقاص أعمق مرحلة من مراحل النوم (المرحلة الرابعة) والنوم ذي الحركة السريعة للعينين، ويساعد أيضاً على الاستيقاظ من منتصف النوم؛ لأنه يتضاءل تدريجياً حتى يختفي تماماً أثناء النوم.

وقد وجد أن حوالي ١٠٪ من مشاكل النوم تحدث نتيجة لتناول المشروبات الكحولية، ومن ثم فينبغي تلافيها.

وإذا كنت مصاباً بالأرق، فلا تستخدم الكمبيوتر في وقت متأخر من الليل، وإلا فسيزداد الأرق لديك سوءًا، فإنك إذ تنظر في شاشته لفترات طويلة، فإنك إنما تنظر بالضرورة إلى الضوء. وفي تلك الفترة يخدع هذا الضوء المخ حيث يتكيف معه وكأنه يقضي فترة أثناء النهار، كما يقلل الضوء من قدرة الغدة الصنوبرية على إفراز مادة الميلاتونين التي يحتاجها الجسم لتساعده على النوم، وبذلك لا يمكن للجسم التكيف مع دورة الليل والنهار الحقيقية، لذا فأنت بحاجة إلى التعرض لضوء خافت قبل النوم بساعات قليلة.

ذلك بالإضافة إلى أن هناك العديد من الظروف الصحية التي ترتبط بمشكلة الأرق، فمن المهم ألا تخلط بين سببه والحالة الصحية، وذلك أن هناك بعض الأسباب الصحية التي تؤدي إليه، ومنها:

- الحمى العضلية.
- مرض هنتينجتون
- أمراض الكلى.
- فرط إفراز الدرق.
- داء باركنسون.
- الصرع.
- مرض السرطان.
- داء الربو.
- فرط ضغط الدم.
- أمراض القلب.

- الالتهاب الشعبي.
- التهاب المفصل.

ولسوء الحظ، فقد وجد أن العديد من الأدوية الطبية التي تستخدم في معالجة الظروف الصحية تسبب الأرق، ومع ذلك فإن بعض الأطباء لا يحذرون مرضاهم من أنه أحد الآثار الجانبية للعقار الموصوف لهم، وفيما يلي قائمة ببعض الأدوية التي تساعد على الأرق:

- الأدوية المخففة للاحتقان.
- سيثرويد قشري.
- الأدوية المدرة للبول.
- أدوية القلب.
- أدوية داء الباركنسون.
- أدوية الربو.
- مثبطات الشهية.
- أدوية الكلى.

نظام النوم

هناك العديد من الوسائل التي يمكن استخدامها في تحسين النوم، وتتضمن تلك الوسائل ممارسة التمارين الرياضية والغذاء والتعرض للضوء أثناء النهار وحفظ حجرة النوم في درجة حرارة منخفضة.

وممارسة التمارين قبل النوم بثلاث إلى ست ساعات تساعدك على نوم أفضل؛ لأنك تزيد بها من معدل سرعة القلب وتتيح للقلب فرصة للهدوء قبل النوم، والأهم من ذلك أنك بممارستها ترفع من درجة حرارة الجسم وتيسر له النوم في الموعد المحدد، ومن هنا فإن رياضة الأيروبك لا تعمل فقط على تهدئتك وتترك آثاراً مضادة للاكتئاب، بل إنها تعينك أيضاً على النوم.

وإذا كنت لا تستطيع إدراج هذه التمارين في جدولك اليومي الزاخر بالأعمال، فلتعتبرها شيئاً اضطرارياً، وقد أجرى الباحثون بجامعة ستانفورد دراسات حول آثار التمارين على نوم الأشخاص الراشدين الذين تتراوح أعمارهم بين ٥٥ : ٧٥ عاماً، وقد وجدوا أن هؤلاء الذين يمارسون الرياضة منهم بعد الظهر لمدة تزيد عن ٢٠ إلى ٣٠ دقيقة تقل لديهم فترة ما قبل النوم إلى نصف الساعة.

ذلك إلى جانب أن كمية الضوء التي تتعرض لها أثناء اليوم تؤثر في نومك، فإذا زاد تعرضك للضوء الساطع أثناء النهار فسوف يتكيف جسدك مع دورة النهار/الليل الطبيعية من حولك، وإن كنت تعاني من أرق مبكر، فعليك أن تعرض نفسك للضوء الساطع في الصباح الباكر، وبذلك فإنك لا تضمن فقط انخفاض إنتاج الميلاتونين أثناء النهار، بل ستضمن أيضاً أن تكون درجة حرارتك في أقل معدلاتها وقت النوم.

وإن كنت تعاني من أرق عدم القدرة على الاستمرار في النوم، فعرِّض نفسك للضوء الساطع في وقت متأخر من الصباح، وبذلك سوف تضمن أن تكون حرارة جسدك في أقل معدلاتها في منتصف دورة نومك، مما يساعدك على الاستمرار في النوم.

كما ينبغي عليك أيضاً أن تحافظ على إبقاء جسدك في درجة حرارة منخفضة ليلاً، مما يساعدك على النوم العميق، ذلك لأن درجة حرارة الجسم الدافئة تزيد من النوم الخفيف، لذا فعليك إبقاء حجرة نومك على درجة باردة ليلاً.

ربما تتساءل: "إن كانت البرودة هي الفضلى، فلماذا يزعم الناس أن الاغتسال بماء دافئ قبل النوم يساعد على الاسترخاء؟" ذلك لأنه قد وجد أن الحمام الساخن يساعد على التخلص من التعب تدريجياً، فعلى الرغم من أنك -في الظاهر- ترفع من حرارة جسدك، إلا أنها ستنخفض بحدة عند النوم.

وكذلك يؤثر النظام الغذائي على النوم، فإذا تناول الإنسان طعاماً غنياً بمادة التريبتوفان فسيشعر بالنوم، لأن هذه المادة هي عبارة عن أحماض أمينية متبلورة تتحول إلى سيرتونين، ذلك وإنه ليس للمواد الكربوهيدراتية البسيطة كالخبز الأبيض نفس درجة تأثير المواد الكربوهيدراتية المركبة كالخبز المعد من القمح، ذلك بالإضافة إلى أن المواد الكربوهيدراتية البسيطة تزيد من الإنسولين الذي يزيد بدوره من تحويل الأحماض الأمينية إلى سيرتونين، ولكن هذا التحويل يتم على أساس المدى القصير وعندئذ ترتفع نسبة الجلوكوز في الدم، مما يوقظ الإنسان من نومه، ومن ناحية أخرى إذا تناول الفرد المواد الكربوهيدراتية المركبة

تحدث حينئذ عملية التحويل إلى سيرتونين على أساس المدى البعيد، وبذلك يزيد ارتفاع نسبة الجلوكوز بشكل بطيء.

وتؤثر الفيتامينات بدورها أيضاً على نوم الإنسان، فقد يؤدي نقص فيتامين (ب) والكالسيوم والمغنسيوم إلى عدم تمكين الشخص من النوم طويلاً، حيث يزيد تناول أقراص دوائية تحتوي على الكالسيوم والمغنسيوم من استرخاء الجسم، وتساعد في حالات أمراض الساقين.

وعندما يكون العقل مهيئاً للتركيز على الإبداع، فينبغي أن يعي الشخص وجود القليل من المعاني التي تجذب الانتباه، فلا تشاهد التليفزيون لكثير من الوقت ليلاً، حيث إنه يظل يجذب انتباهك بصفة دورية ويوقظك من النوم، كما أن " الضوضاء الخفيفة" من الجانب الآخر هي شيء ممل ورتيب ويكون بمثابة الستار الذي تختبئ وراءه أنواع أخرى من الضوضاء، كنباح الكلاب، وبعض الناس يديرون المروحة طوال الليل، لتحدث صوتاً خفيفاً، وهناك أيضاً أسلوب آخر مفيد، وهو وضع قطع من القطن النقي في آذانهم لحجب الضوضاء من الوصول إليهم.

وينبغي أن يكون الوقت الذي تقضيه في الفراش وقفاً على النوم، فإذا كثر تقلبك في الفراش لمدة تزيد عن الساعة أو الساعة والنصف، فلتنهض ولتذهب إلى حجرة أخرى، فعند ترك الفراش تتيح لحرارة جسدك أن تنخفض، وإذا رقدت هناك، وأنت تفكر في كونك لا تزال يقظاً، فستزيد من ذبذبات المخ وناقلاته العصبية المتصلة بحالة اليقظة.

ولا تحاول النوم جاهداً، إذ سيحدث النقيض من هذا، وقد كشفت الأبحاث أن محاولة النوم تزيد من إفراز مادتي الإيبنفراين والنوربينفراين في الناقلات العصبية التي تنشط وتزيد من اضطراب العضلات وسرعة ضربات القلب وضغط الدم، كما تزيد من هرمونات الضغط، وقد تم توضيح مثال حي لكيفية حدوث تلك الأعراض في إحدى المناقشات حيث عرضت الجوائز النقدية على هؤلاء الذين هم أسرع الحاضرين نوماً، وقد حصل المشتركون في تلك المناقشة على الجوائز مرتين لكونهم سرعان ما ينامون .

وكانت سونيا من بين هؤلاء الذين يسلكون كل الطرق الخاطئة، محاولين النوم فبعد ثلاثة أشهر من تعرضها للضغط الوظيفي وجدت أن نومها تسوء حالته، وكانت تقاوم وتدفع نفسها إلى العمل كل يوم وهي في حالة ريب مما إذا كانت قادرة على التركيز في عملها، بالرغم من الأرق الذي تعرضت له ليلاً، فكانت تحاول إيقاظ نفسها نهاراً بتناول أربعة

فناجين من القهوة، إلا أنها تزداد قلقاً عن ذي قبل من جراء ذلك، وعند مغادرتها العمل كانت تشعر بشيء من الإحباط والقلق.

وذات مرة وقفت لتعد عشاء لأسرتها، إلا أنها لم تكن لديها رغبة في تناول الطعام معهم، فبعد أن وجدتهم يأكلون، أسرعت إلى فراشها، وقالت: إنها متعبة جداً، ولا يمكنها الجلوس معهم أكثر من ذلك، ولكن بعد استلقائها على السرير وجدت نفسها تتقلب فيه، حيث تنتابها حالة من التفكير العميق في شئون عملها، فأدارت التليفزيون وتركته دائرًا مع أن الجميع يعلمون عنها عدم اهتمامها به، وبعد أسبوع من الحالة السيئة لعدم النوم، قررت تناول كأس من الشراب لتنال قسطاً من النوم، وبعد عشر دقائق أحسَّت بحالة من الهدوء، ونجحت محاولتها لأن تنام لساعتين، ولكنها استيقظت بعد ذلك منزعجة ومضطربة، حيث وجدت أن مسألة النوم أصبحت أصعب من ذي قبل.

وأخيراً قررت سونيا الذهاب إلى طبيب غير متخصص؛ ليصف لها دواءً طبياً يساعدها على النوم، لاسيما أنها علمت بأنه عائد من ندوة عقدت لمناقشة هذا الموضوع، ورفض الطبيب أن يصف لها دواء ولكنه وجه إليها بعض التوصيات، وهي:

- التوقف عن عادة شرب الكافيين.
- تناول الثلاث وجبات اليومية.
- المشي مدة نصف ساعة مساءً بعد العودة من العمل.
- الكف عن شرب الكحوليات نهائياً.
- إغلاق التليفزيون في حجرة النوم.
- تناول وجبة خفيفة محتوية على بعض المواد الكربوهيدراتية المركبة قبل النوم.

وعلى الرغم من شعورها بالإحباط لكون الطبيب المعالج لم يصف لها دواءً طبياً، إلا أنها وافقت على اتباع إرشاداته، وبعد أيام قليلة من محاولة اتباع تلك التغييرات في حياتها، بدأت مشكلة النوم لديها تتضاءل، وأصبحت تنام ليلاً دون أية معاناة، وعندما ذهبت إلى الطبيب في الموعد المحدد بعد ذلك بأسبوعين كان نومها قد تحسن بشكل واضح.

فلو وصف لها الطبيب أدوية طبية تساعدها على النوم، ولم يعطها تلك الإرشادات لنامت أياماً قليلة، واعتمدت على تلك الأدوية، ولاحتاجت للنوم أكثر من ذلك، ولأصيبت نتيجة لذلك باكتئاب أكبر.

علاج الأرق

يعالج ملايين الناس الأرق الذي يعانون منه بإحدى طريقتين، إما تناول أقراص مضادة له أو الأدوية البينزوديازبين التي يصفها لهم الطبيب، وتحتوي الأدوية التي تساعد على النوم مثل سومينكس وإيكسدرين (SOMINEX & EXCEDRIN PN - PM) على مادة البينادريل التي تعمل على تهدئة الحالة، كما وجد أن العقاقير التي تساعد على النوم هي عقاقير ذات تأثير وهمي خطير، أي أنها تشبه في تأثيرها تناول قرص دواء عديم الأثر العلاجي، فهناك اعتقاد بأنه علاج أو قسط من العلاج.

وقد كشفت دراستان من الدراسات الكبرى التي أجريت على تأثير علاج الأرق أن تأثير العقاقير التي تساعد على النوم نسبيٌّ ومتفاوت، فإن للبينزوديازبين نصف فاعلية النظريات السلوكية، ولا يعتبر تأثيرها ذا مدىً طويل على الأرق، فإذا ما تناول الإنسان مثل هذه الأدوية بشكل منتظم، فإنه يشعر بعدم اتزان طوال النهار وبالميل إلى النوم، كما يعاني من صعوبة التخلي عنها عند محاولة النوم دون تعاطيها، وعندئذٍ يصعب نومه.

لذا ينبغي اعتبار البينزوديازبين كعلاج مؤقت لحالات الأرق الحاد، وإن كنت تبحث عن حل للنوم دون تناول هذا النوع من الأدوية، فعليك أن تعلم أن الأهداف الرئيسية لبرنامج الأرق الذي أعدته جامعة هارفارد هو الإقلاع عن كل العقاقير المنومة.

وإذا كنت ممن يتعاطون أدوية منومة، فلا تقلع عنها فجأة، ولكن يجب أن يكون هذا الإقلاع بإنقاص كمية الدواء المتناول تدريجياً كي تنجز تقدماً، وفي مراكز كايسر الطبية الدائمة، نوصي بأن يكون الإقلاع عن عقاقير البينزوديازبين تحت إشراف الطبيب، وإليك إرشادات مهمة فيما يلي:

١. قلل من الجرعة المتعاطاة ليلة واحدة في الأسبوع، وإنه لمن الأفضل اختيار ليلة بسيطة لتقليل الجرعة ولتكن ليلة العطلة الأسبوعية.

٢. في الأسبوع الثاني، أنقص الجرعة ليلتين في الأسبوع، ولكن يجب أن تكون هاتان الليلتان متباعدتين وغير متعاقبتين.

٣. واصل عملية الإنقاص من الجرعة، إلى أن تصل لأقل جرعة ممكنة في كل الليالي.

٤. ثم اتبع منهاج عدم تعاطي هذا الدواء ليلاً.

ولإيجاد حل طويل المدى لعلاج مشكلة الأرق، ينبغي استخدام نظرية السلوك الإدراكي، فتلك النظرية تشمل تغيير موعد النوم وطريقة التفكير فيه.

يتضمن تنظيم عملية النوم إحداث تغييرات في موعد الإيواء إلى الفراش، فبالتعود على هذا الموعد سوف تصبح هناك "غلبة النوم" فتنام وتستغرق في النوم طوال الليل، وهذا على أساس حقيقة أن هؤلاء المحرومين من النوم ينامون مبكراً في الليلة التالية كي يعوضوا نقصه.

وإذا كنت ممن يعانون من أرق مزمن، فإنه ليس من السهل إصلاح دورة نومك، ومما يبعث على الأمل أنك لست على غرار بعض الذين يعانون من الأرق المزمن، ويحاولون التكيف مع قلة النوم، وذلك باتباع بعض الأمور السيئة لتعويضه بدقة، فهم يحاولون النوم فترة أطول في الصباح، ويصعبون من نومهم في الليلة المقبلة.

وتتطلب مسألة تنظيم النوم الاستيقاظ صباحاً في نفس الموعد، مهما يكن قدر النوم في الليلة الماضية، ولكن بدلاً من الإخلاد إلى الفراش مبكراً، تأوي إليه في وقت متأخر، إذ يجول بخاطرك أن: "إذا حرمت من النوم، فإنني بحاجة إلى أن أتيح لنفسي فرصة النوم قدر المستطاع، حتى ولو كنت قلقاً وينتابني التفكير بشأن موضوع ما".

قم بتجميع متوسط الساعات التي تنامها بالفعل، وأضف إليها ساعة أخرى، واستخدم أيضًا تلك الوصفة الطبية لتنظيم ساعات النوم المتاحة لك، فمثلاً إذا كان متوسط الساعات التي شعرت فيها بالاستغراق فيه بالشهر الماضي هو خمس ساعات ونصف، بينما تظل مستلقياً في الفراش ثماني ساعات ونصف فاعتبر أن عدد ساعات الاستغراق في النوم هو ست ساعات ونصف، وإن كنت تستيقظ في الساعة السادسة صباحاً فأخلد إلى الفراش في الحادية عشرة والنصف مساءً، واستمر على هذه الحال مدة أربعة أسابيع، على أن يكون هدفك هو استغراق ساعات وجودك في الفراش بالنوم، وبالتدريج ستتكيف حرارة جسدك مع ذلك النظام، ومن ثم تتأتى غلبة النوم، مما يمكنك من تكيف آخر، وهو أن تزيده ساعة، فتنام سبع ساعات ونصف.

وتعتبر تلك الطريقة مفيدة للذين يعانون من أرق مزمن، لا للذين تعرضوا لليلة أو ليلتين من النوم المضطرب، وبالنسبة لهؤلاء المصابين بالأرق فليس أمامنا إلا أن نصلح دورة النوم لديهم، حيث لا تتزامن تلك الدورة في حالتهم، ولكن باتباع تنظيم النوم ستعود إلى نطاق التزامن، فتعمل تلك الوسيلة على زيادة فاعليته لديهم.

وقد وجد الباحثون أن معظم الناس يصدقون أساطير شتى فيما يتعلق بالنوم، لذا كانت مسألة تطور تلك الأساطير واستمرار قوة تأثيرها في الأرق جزءًا من البرنامج الذي يدور حول النوم، والذي أعدته مراكز جامعة هارفارد.

وفيما يلي عرض لتطور الأرق المزمن: عادة ما ينتج الأرق عن حدث مؤلم كالضغط الوظيفي، فقد يسبب لك المدير ضيقًا وحرجاً مستمرين، مما يعرضك لليال من النوم المضطرب، ولكن القلق من عدم القدرة على النوم يزيد من مشكلة الأرق، كما أن سلسلة الأفكار والأحداث التالية قد تتسبب في أرق "مكتسب":

عندما تأوي إلى الفراش قد تقول لنفسك: "إنني لن أنام الليلة"

⬇

لقد أصبح النوم شيئاً صعباً

⬇

وأصبح الفراش عدوًا لي- إلماع سلبي

⬇

لعلك تحاول النوم متأخراً في نهاية الأسبوع للتعويض.

⬇

وعند إخلادك إلى الفراش في الليلة المقبلة تشعر بافتقاد النوم.

⬇

وتحاول النوم جاهداً

⬇

ويزيد التفكير في النوم من ضغط اليوم.

إن الأفكار السلبية حول النوم تُحوّل الأرق المؤقت إلى أرق دائم. إذ ليس بالضرورة أن تكون أفكاراً دقيقة حول النوم تتجلّى بها نبوءة تحقيق الذات، وإليك بعض الأفكار السلبية المتعلقة بالنوم:

- يجب عليّ أن أنام نفس الساعات التي أنامها كل ليلة.
- هناك خطأ قد جدّ عليّ.
- لن أنام أبداً.

- سوف أكون شخصاً محطماً غداً.
- إنني لا أستطيع أن أكفَّ عقلي عن التفكير.

إن كنت ممن يعتقدون في تلك الأفكار السلبية عن النوم، فسوف تواجه صعوبة في معاودة النوم ثانية، وذلك بسبب الضغط العصبي الناشئ عن هذه الأفكار، ومن ثمّ يؤكد الدكتور "جريجوري جاكوبس" –مدير البرنامج المتعلق بالنوم الذي أعدته جامعة هارفارد– على أهمية تحدي مثل هذه الأفكار السلبية؛ لأنها تحول الأرق المؤقت إلى أرق دائم.

كما تسفر تلك الأفكار عن مشاعر سلبية، مثل الغضب وجميع التغيرات البيوكيميائية الهائجة– وليست الساكنة– المتعلقة بهذا الشعور كذلك، بالإضافة إلى أن الأفكار السلبية عن النوم تفجر سلسلةً من الأحداث التي تؤدي إلى الأرق، وتلك السلسلة هي:

أفكار سلبية حول النوم

⬇

أحاسيس سلبية

⬇

اضطراب في النوم

⬇

أرق

طلب الدكتور "جاكوبس" من مرضاه أن يحددوا الأفكار الخاطئة التي تنتابهم، وأن يستبدلوا بها معلومات دقيقة حول النوم، فمثلاً إذا استيقظ المريض في منتصف الليل، فيمكنه تفسير استيقاظه هذا بإحدى الطرق التالية:

- ليس ذلك بالأمر الجسيم للغاية، إذ قد حصلت على الأقل على فترة النوم الأساسية التي يحتاجها جسمي.
- إن لم أحصل على نوم هادئ تلك الليلة، فسوف أحصل عليه ليلة غد.
- ربما عاودت النوم ثانية أو لا، وكلتا الحالتين ليست بنهاية العالم.

ومما يدعو للدهشة في هذا أن تبني تلك الأفكار سوف يحسن من قدرة الفرد المصاب بالأرق على معاودة النوم بعد استيقاظه، وهذا مبني على أساس أن المحاولة العنيفة للنوم

تساعد على التعرض لضغط عصبي يمنع ذلك الشخص من النوم، وعن طريق تبني مثل هذه الأفكار الصحيحة حول النوم سوف تتخلص من هذا الضغط، وربما تشعر بالاسترخاء الكافي الذي يعينك عليه، هذا وعند استلقائك على الفراش وأنت في حالة اليقظة قد تستغرق وقتاً للاسترخاء، حيث تلعب عملية الاسترخاء دوراً مفيداً للغاية في تهدئة العقل.

وبالتعود عليها أثناء النهار فسوف تتمكن من النوم ليلاً، وتنجح تلك العملية إذا ما قمت بها مرتين يومياً، على أن تكون إحداهما أثناء النهار، والأخرى قبل الإخلاد إلى الفراش، فهي تعمل على تقليل آثار الضغط العصبي، وقد وجد أن الأشرطة الصوتية التي تساعد على الاسترخاء مفيدة للغاية، إذ يشكو بعض الناس من الشعور بالانزعاج عند توقف هذا المسجل،لذا فإني أنصحهم بأن يكون المسجل الخاص بهم من النوع الذي يتوقف أوتوماتيكياً دون ضغطهم على زر التوقف به مما يجعلهم عاملاً أساسياً في عملية التحكم في المسجل.

وقد نجحت أنجيلا في تعلم العديد من تلك الأساليب بعد فترة من الأرق المزمن، وكانت تواجه في البداية صعوبة كبيرة في النوم ليلاً عندما بدأت تعاني من مضايقات مستمرة يتسبب فيها مدير القسم الذي تعمل به، وبحكم عملها كخياطة، كانت تعمل بأسرع وقت ممكن، حيث قررت إدارة العمل أن الإنتاج يحتاج إلى تحسين، وأن الشركة تمر بأزمة، وعندما تم بيع تلك الشركة، طالبت الإدارة الجديدة باتخاذ خطوة أسرع في الإنتاج، ومما زاد المشكلة سوءًا استمرار انتقاد المدير لها أمام زميلاتها.

ومرت الليالي، وإنجيلا لا تزال قلقة، تفكر في أفكار من قبيل: "إنني لن أنام تلك الليلة" و "هناك خطأ قد جدّ عليّ" وفي الصباح تشعر بالتعب والتوتر، وفي آخر الأمر قررت معالجة هذا الأرق، فأشارت عليها أختها بالذهاب لطلب استشارة من مركز النوم بالجامعة المحلية، وفي أول استشارة لها في ذلك المكان كانت شكواها: "إنني في غاية التعب بشأن عملي، لدرجة لا يمكنني معها التركيز فيما يعرضه التليفزيون وأنا مستلقية على الفراش ولكنني لا أزال عاجزة عن النوم، ومن ثم فإنني أحاول تعويض نقصه لديّ في نهاية الأسبوع.

اضطربت إنجيلا كثيراً عندما أوصاها الطبيب النفسي الدكتور "سومني" بألا تحاول النوم في عطلة نهاية الأسبوع، وبأن تخرج جهاز التليفزيون من حجرة نومها، وزاد اضطرابها عندما أوصاها بأن تستيقظ في نفس الموعد في تلك العطلات وأن تتأخر ساعة كل ليلة في الإخلاد إلى الفراش، وبعد سماعها تلك التوصيات قالت لأختها: "إنه لطبيب مجنون لن أذهب إليه مرة أخرى".

وأخبرتها أختها بأنها قرأت مؤخراً في جريدة محلية أنه منذ افتتاح المركز وهو يعالج مئات من المصابين بالأرق، وبعد أن سألتها: "ماذا تفتقدين؟" وافقت أنجيلا على العودة إلى المركز مرة أخرى واتبعت ما أوصى به الدكتور سومني "فقط كي تثبت له أن تلك التوصيات غير ناجحة".

وعند عودتها إلى المركز في الزيارة التالية كان نومها قد تحسن، حيث أخبرها الدكتور أنه لا داعي للقلق، إذا استيقظت في منتصف الليل؛ لأنها على أية حال قد حصلت على ساعات النوم الأساسية التي يحتاجها الجسم، كما أن غلبة النوم سوف تفضي بها إلى اللجوء للفراش قبل الموعد المحدد للنوم بساعة.

وبعد أسبوع من ذلك، قالت أنجيلا إنها تستطيع الآن زيادة ساعات نومها بمقدار ساعة، وظلت تتبع تلك الخطة إلى أن وجدت نفسها -في غضون أسبوعين- وقد عادت إلى دورة النوم الطبيعية، بالرغم من الضغط الوظيفي الذي تتعرض له.

فإن كنت تعاني من أرق مزمن مثل أنجيلا، فلست بحاجة إلى انتظار خطة تغير من شكل نومك، ولكن إليك فيما يلي قائمة بأساليب من شأنها تحسين النوم لديك:

١. لا تفعل أي شيء وأنت في الفراش سوى النوم، فلا تشاهد التليفزيون، أو تقوم بتسوية الحسابات في دفتر شيكاتك، ولا تناقش المسائل المالية مع زوجك، أو حتى تجادل الآخرين، لذا عليك أن تجعل الفراش مرتبطاً فقط؛ بالنوم.

٢. إذا وجدت نفسك عاجزاً عن النوم، قلقاً، تفكر في مسألة ما، فانهض إلى حجرة أخرى.

٣. لا تحاول النوم جاهداً، لأنك هكذا سوف تحبط نفسك، مما يؤثر عليك تأثيراً معاكساً، وقل لنفسك "ليست هناك مشكلة في أن أنام ساعاتٍ قليلة هذه الليلة، وسوف أعوض نقص النوم ليلة الغد"، وهذا التغيير في التوقعات سوف يجعلك أقدر على الاسترخاء من أجل النوم، فكلما صعب أمره قلت الرغبة فيه.

٤. تجنب شرب كميات كبيرة من السوائل ليلاً، لأن هذا سيقلل من نومك ويجعلك تستيقظ كثيراً لدخول الحمام.

٥. ابتعد عن الضوء الساطع على الأقل قبل الذهاب إلى الفراش بساعات قليلة، ولا تستعمل الكمبيوتر في وقت متأخر من المساء.

٦. خطط لما ستقوم به في اليوم التالي قبل الإخلاد إلى الفراش، فإذا كنت تعتقد أنك تحتاج إلى تذكر شيء ما، فانهض واكتبه، وأخبر نفسك بأنك ستؤجل التفكير في أي شيء والقلق بشأنه إلى اليوم التالي.

٧. تجنب أخذ سنةٍ من النوم أثناء النهار، واعتبر تلك الغفلة وسيلةً للقلق أثناء الليل.

٨. حاول تناول وجبات خفيفة محتوية على بعض المواد الكربوهيدراتية المركبة قبل النوم، ويفضل تناول الأطعمة الغنية بمادة التربتوفان (الأحماض الأمينية بروتينية المنشأ) وابتعد كذلك عن تناول أي شيء يحتوي على ملح أو سكر قبل النوم.

٩. تجنب تناول شرائح البروتين ليلاً، لأنه يمنع اصطناع السيرتونين، ممّا يزيد من القلق.

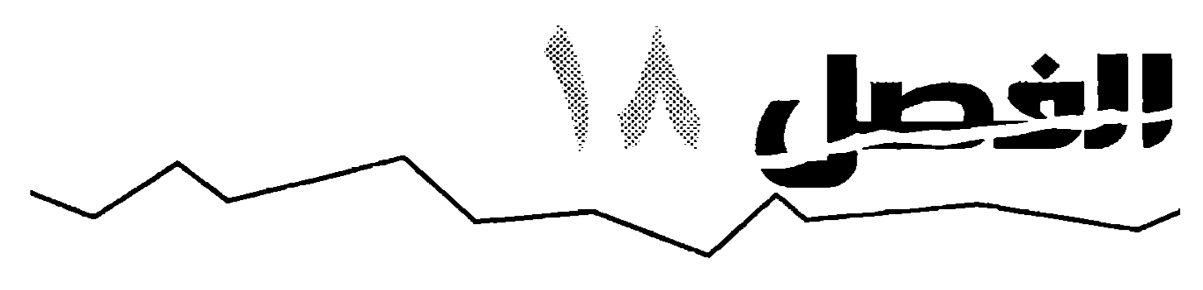
١٠. مارس التمرينات الرياضية قبل الإخلاد إلى الفراش بثلاث إلى ست ساعات.

١١. إذا كنت ممن تزعجهم الضوضاء، فضع قطعتين من القطن في أذنيك.

١٢. امتنع عن تناول المشروبات الكحولية.

١٣. إذا كنت قلقاً بشأن ذلك الأرق المزمن فجرب أسلوب تنظيم النوم.

١٤. جرِّبْ تمارين الاسترخاء الواردة في الفصل الثامن عشر، والتي تعينك على النوم، أو معاودته إذا استيقظت أثناء الليل.



الفصل ١٨

استرخاء

ربما يظن البعض أنه شيء أقرب إلى المستحيل أن تتعلم الاسترخاء خلال فترة التوتر التي تصاحب العمل، لكن الواقع أن تعلم كيفية الاسترخاء وطرقه من الممكن أن تخفف من التوتر الذي تشعر به خلال العمل، وفي هذا الفصل سوف تعلم العديد من هذه الطرق.

وكما أشار والتر كانون الأستاذ بجامعة هارفارد إلى سلوك الجسم عند تعرضه للخطر أو الإثارة فقد قام أستاذ آخر بجامعة هارفارد يدعى هربت بنسون بلفت الأنظار إلى ما أسماه "الاستجابة إلى الاسترخاء". وتشمل هذه الاستجابة تقليل سرعة ضربات القلب والتمثيل العضوي وخفض معدل التنفس.

الاستجابة للاسترخاء	الاستجابة للتوتر
⬇ معدل ضربات القلب	⬆ معدل ضربات القلب
⬇ ضغط الدم	⬆ ضغط الدم
⬇ التمثيل العضوي	⬆ التمثيل العضوي
⬇ التوتر العضلي	⬆ التوتر العضلي
⬇ معدل التنفس	⬆ معدل التنفس
⬇ الإثارة العقلية	⬆ الإثارة العقلية

جدول ١.١٨ استجابة الجسم للتوتر والاسترخاء

في الفصل الأول، علمنا أن للشخص جهازاً عصبياً سمبثاوياً وجهازاً عصبياً نظير السمبثاوي. فبينما ينشط الجهاز العصبي السمبثاوي الجسم في مواجهة الخطر، يقوم الجهاز العصبي نظير السمبثاوي بتهدئته خلال الاستجابة للاسترخاء، وفي هذا الفصل سوف نشرح كيف يمكن للشخص أن ينشط جهازه العصبي نظير السمبثاوي ويجعل جسمه يستفيد من الاستجابة للاسترخاء.

يمكن للشخص أن يستجلب الاستجابة للاسترخاء بواسطة طرق متعددة، معظمها يعتمد على ترك الإثارة السمبثاوية تمر عن طريق تحويل الانتباه بعيداً عن الأشياء التي تثير القلق، ولأن المبالغة في محاولة الاسترخاء سوف تؤدي إلى زيادة التوتر، فإن هذه الطريقة تسمح للجسم (من خلال الجهاز العصبي نظير السمبثاوي أن يهدأ، وعلى الرغم من ذلك، فمن الممكن أن تفضي إلى نتائج عكسية، فإذا حاولت أن تسترخي، يحتمل أن تظل متوتراً.

وهذه العملية التي تقوم على تجاهل الإثارة هي عملية منفعِلة (سلبية) فعندما تترك نفسك للاسترخاء يؤدي ذلك إلى أن تتخلص من التوتر، وهو ما لا يحدث عندما تحاول أن تسترخي، فعلى سبيل المثال، حاول ألا تفكر في تهاويل السُكْر، فإنك إذ تفعل ذلك تكون في الواقع كمن يحارب نفسه، وتجد نفسك مفكراً فيها طوال الوقت، والآن لتجرب أن تركز على شيء آخر مثل حيوانات الكانجارو الزرقاء، ولتقل لنفسك إنه إذا ما خطرت تلك التهاويل على بالك، فليكن، فمن المحتمل ساعتها ألا تفكر فيها، لأن انتباهك قد تحول إلى وجهة أخرى، ولن يقع عليك الضغط الذي تشعر به عندما تحاول الحيلولة دون التفكير، وبالمثل، فإنك عندما تحاول ألا تكون متوتراً، فذلك مدعاة لجعلك أكثر توتراً، ولكن عندما تركز ذهنك في الاسترخاء، فقد يؤدي هذا إلى أن يتلاشى التوتر، لكونك حولت انتباهك نحو الاسترخاء. إن هناك العديد من الطرق التي يمكنك بواسطتها أن تصل إلى الاسترخاء لكن جميعها يقوم على تحويل الانتباه وتجاهل التوتر، وبعضها يشار إليه بوجه عام على أنه طرق للاسترخاء، بينما هناك طرق أخرى تدخل ضمن الأنواع الأوسع للتنويم الذاتي والتدريب على التولد التلقائي والتخيل البصري والتأمل، وكلها يعتمد على التركيز على التنفس.

التنفس

ربما تكون أهمية التنفس أمراً مسلماً به لك، في حين أنك لا تعلم أن طرق التنفس المختلفة تؤدي إلى حالات عاطفية متباينة، فعندما تمر بفترة توتر يزداد معدل التنفس

طبيعياً، ويحدث نوع من الشد لعضلات البطن ويتقلص التجويف الصدري. ولأن جسم الإنسان يحتوي على جهاز قلبي وعائي، وهو الجهاز الذي يتصل فيه الجهاز التنفسي والجهاز الدوري، فإن التنفس السريع سوف يزيد من سرعة ضربات القلب، مما يجعلك تشعر بمزيد من القلق، بينما لو أنك أبطأت من سرعة التنفس وضربات القلب، فقد تشعر بالاسترخاء.

يبلغ معدل تنفس معظم الأشخاص من ٩ إلى ١٦ نفساً في الدقيقة في حالة الهدوء، ويزداد هذا المعدل إلى ٢٧ نفساً في الدقيقة عند الفزع، وعند زيادة معدل التنفس وحده يمكن لأي شخص أن يشعر بالعديد من الأعراض المرتبطة بنوبات الفزع بما فيها الخدر والإحساس بوخز خفيف وجفاف الفم والشعور بالدوار.

ويشار للتنفس السريع جداً بالكلمة الإنجليزية hyperventilation أي فرط التنفس. وعندما تتنفس بسرعة كبيرة، فإنك تسحب كمية من الأكسجين أكثر من اللازم، مما يؤدي إلى خفض مستوى ثاني أكسيد الكربون في الدم وهو الذي يساعد على المحافظة على المستوى الحرج للحمض مع القاعدة في الجسم، وبتقليل هذا المستوى تصبح الخلايا العصبية أكثر إثارة، ويزيد من فرص شعورك بالقلق أو إصابتك بنوبة من نوبات الفزع.

وإذا شعرت بالقلق، فلتتوقف وتراقب معدل تنفسك ثم لتحد منه، وسوف يعينك التنفس بعمق على الاسترخاء عن طريق التحول من الاستجابة للخطر إلى الاستجابة للاسترخاء، أي التحول من الجهاز العصبي السمبثاوي إلى نظير السمبثاوي.

إن بإمكانك الحد من معدل التنفس بجعله "عن طريق البطن" وهذه العملية تجعل الجزء البارز من البطن يرتفع مع الشهيق ويهبط مع الزفير، ذلك لأن العضلة الكبيرة التي على شكل قبة والتي تفصل التجويف الصدري عن التجويف البطني الذي يقع أسفل الأول يتمدد وينكمش، فعند الزفير، يتحرك الحجاب الحاجز لأعلى وتنكمش عضلات البطن، مما يساعد في عملية التخلص من الهواء المتخلف أو ثاني أكسيد الكربون، وعند الشهيق، ينكمش الحجاب الحاجز ويسحب ثاني أكسيد الكربون لأسفل فتسترخي عضلات البطن، مما ينتج عنه تمدد أسفل الرئتين.

وبذلك يساعد التنفس الذي يتم عن طريق البطن والحجاب الحاجز الشخص على استنشاق كمية أكبر من الأكسجين وإخراج كمية أكبر من ثاني أكسيد الكربون، ولأن عملية التنفس بجميع مراحلها ما هي إلا أن تؤكسد الدم وتطرد الهواء الزائد (ثاني أكسيد الكربون)

فالتنفس عن طريق الحجاب الحاجز يساعد على حصول الشخص على وقود (أكسجين) أكثر لكل عضو.

حاول أن تجرب التنفس عن طريق البطن عندما تشعر بالقلق ثانية، ولاحظ كيف يتلاشى هذا القلق.

الهاثا يوجا

الهاثا يوجا (نوع من اليوجا) هي طريقة للتمدد والاسترخاء تساعدك على معالجة التوتر، وتتضمن ممارستها سلسلةً من أوضاع معينة يتخذها الجسم، بعضها يقوم على التمدد، كما يتضمن التأمل والتنفس العميق، وبعد ٤٠ عاماً من البحث ظهر أن لدى البارعين في رياضة اليوجا القدرة على تهدئة أنفسهم، وأن يتحكموا في عدد وظائف الجسم المختلفة. فمثلاً أثبت العديد ممن يمارسون اليوجا أنهم يمكنهم خفض معدل ضربات القلب لديهم، وجعله مماثلاً للمعدل الذي يوجد أثناء النوم، على الرغم من أنهم ليسوا نائمين.

طريقة الاسترخاء المتزايد

من أشهر طرق الاسترخاء طريقة الاسترخاء المتزايد، وتعتمد هذه الطريقة على شد وإرخاء العضلات، ويكون على الشخص أن يشد ويرخي مجموعة عضلية معينة مثل أصابع اليدين أو القدمين وهو يتنفس بعمق في نفس الوقت.

ابدأ بمد أصابع القدمين واحرص على أن تبقي عضلات القدمين مشدودة بينما تقوم بالعد حتى عشرة، وأرخ بعد ذلك العضلات، ولاحظ واستمتع بسريان الاسترخاء في جسدك لمدة ٢٠ ثانية على الأقل. كرر هذه العملية ثلاث مرات.

بعد ذلك ابسط أصابع اليدين لمدة ١٠ ثوان. أرخِ عضلاتك ولاحظ الاسترخاء الذي ستشعر به، وانتقل بعد ذلك إلى عضلات الشظية ثم الساعدين والفخذين والجزء العلوي من الذراعين والساقين ومنطقة الحوض وعضلات المعدة والصدر والكتفين والرقبة وجميع الوجه وفروة الرأس. حاول أن تتذكر ألا تقوم بالشد أكثر من اللازم، واحرص فقط على أن يكون الشد كافياً لجعلك تشعر بالتوتر، ولتجعل من هذا التدريب عملية تأملية، ولا تتعجل خلاله، فليس بالعملية التي تتعلق بالهواء أو الحياة.

بذلك تكون قد أكملت التدريب، والآن تنفس بسهولة، وراقب عن كثب كيف أن عضلات الجسم مرتخية ومسترخية. تخيل أن هذه العضلات ثقيلة، في حين أنك ستلحظ دواراً خفيفاً برأسك.

وسوف تمتد فترة الاسترخاء الذي ستشعر به في نهاية التدريب إلى الساعة التالية، مهما يكن النشاط الذي تفعله، سواءً كان الذهاب إلى العمل أو الاسترخاء بعد العمل، لكن طريقة الاسترخاء المتزايد ليست بفعالة في مقاومة الأرق، لأن قدر التوتر الذي تشعر به خلال هذه الطريقة لا ينجاب بالقدر الكافي، حتى تتمكن من النوم، إلا أن هذه الطريقة مفيدة في تبديد التوتر الذي تشعر به خلال النهار.

التخيل

التخيل هو إحدى وسائل التهدئة التي نالت قسطاً كبيراً من الشهرة على مدار العشرين عاماً الماضية. وتتبلور ممارسة هذه الوسيلة في التخيل أنك موجود في مكان هادئ يبعث على الشعور بالأمان. على سبيل المثال، تخيل نفسك في إحدى المروج الموجودة في الجبال وأنت تستمتع بإشراقة الشمس، أو على الشاطئ لتشاهد دوران الأمواج الواحدة تلو الأخرى. تخيل إحدى المروج أو الشواطئ بكل ما تتميز به من معالم. ركز على كل الأحاسيس الملموسة والمرئية.

ركز على صوت أمواج البحر أثناء المد والجزر كما لو كنت تنصت إلى صوت أنفاسك. أو ركز على ذاك الطائر الذي يستقر على فرع من أفرع الشجرة. ينظر إليك الطائر ثم يطير برشاقة في الفضاء. استشعر دفء حرارة الشمس على جسدك. هذا التخيل يأخذك بعيداً في فترة نقاهة من كل الضغوط التي تتعرض لها يومياً. وإذا انغمست تماماً في المشاهد التي تتخيلها، فستعود إلى العمل مرة ثانية نشيطاً وفي كامل حيويتك.

التنويم المغناطيسي الذاتي

التنويم المغناطيسي هو شكل من أشكال التهدئة الذي يستخدم كلاً من التنفس والتخيل. ويسهُل تنفيذ هذا النوع بصورة أكبر مما قد تتخيل، إلا أنك تحتاج أولاً إلى التخلص من كل الأساطير التي نشأت حول التنويم المغناطيسي:

- يحكم التنويم المغناطيسي سيطرته على المرضى.
- يتم استخدام نفس الأساليب مع كل الأشخاص.
- الذي يتعرض لنوبة تنويم مغناطيسي سيكون في حالة اللاشعور.
- مجموعة صغيرة من المرضى فقط هم الذين يكونون عرضة للتنويم المغناطيسي.

والتنويم المغناطيسي، مثل عملية التأمل والتدريبات التي تساعد على الاسترخاء، شكل من أشكال التركيز، والانتباه المركز بالإضافة إلى الاستعداد المتزايد لتقبل الاقتراحات والتوجيهات. التنويم المغناطيسي هو طريقة استرخاء مركزة.

التنويم المغناطيسي الذاتي هو في الأساس تنويم مغناطيسي فقط بدون شخص ينفذ هذه العملية. ونوع التنويم المغناطيسي الذاتي الذي ألقنه للناس يتبلور في تنفس مركز والعد من ١٠ إلى ١. وأثناء العد التنازلي للأرقام، تستطيع تخيل أجزاء معينة من جسدك وهي تسترخي في كل زفير.

من الأهمية بمكان، أثناء القيام بهذا التمرين، أن تُذكر نفسك أنك قد "تحيد عن الطريق" مما يعطي الفرصة لجسدك للاسترخاء. هذه نقطة مهمة حيث إن المشكلة غالباً تكمن في أننا نبقى في حالة من التوتر طوال اليوم. وإذا "أعطيت" جسدك الفرصة للتصرف بشكل تلقائي، فربما تحدث عملية الاسترخاء.

جرب الخطوات التالية واستخدم أياً من المراحل التالية:

١٠: إنني أعطي الفرصة للتوتر للخروج من جسدي مع كل زفير.

٩: أشعر أن جسدي أصبح ثقيلاً.

٨: الأصوات، والأحاسيس الطبيعية بالإضافة إلى الأفكار تحدث في الفضاء الخارجي، فكل ذلك يطفو على السطح، بينما ينصب تركيز على أعماق ذاتي.

٧: أشعر أن تركيز يهوي أكثر إلى أعماق نفسي كما لو كنت في مصعد.

٦: لا أريد أن أقاوم الاسترخاء. أستطيع أن أتخيل نفسي وأنا أنساق مع التيار الجاري في النهر. لا أريد أن أسبح فوق النهر.

٥: أغوص في أعماق نفسي وأتأرجح برشاقة كما الريشة التي تتمايل ببطء أثناء سقوطها على الأرض.

٤ : ينصب تركيز على أعماق ذاتي دون قلق أو خوف من الوقت.

٣ : لا أهتم بشئون العالم الخارجي.

٢ : بلغ الاسترخاء مني مبلغه حتى سيطر على جسدي تماماً.

١ : أنا في أمن وسلام مع نفسي.

لقد اكتُشف أن للتنويم المغناطيسي عديداً من الآثار الإيجابية. وبتطوير القدرة على القيام بالتنويم المغناطيسي الذاتي ستصبح في منأى عن الضغوط وستنال الراحة في حياتك. وغالباً ما يُستشهد بالنقاط الآتية كآثار للتنويم المغناطيسي الذاتي:

- انخفاض حدة القلق والخوف.
- انخفاض الطلب على استخدام المسكنات.
- ازدياد الشعور بالراحة أثناء الطرق العلاجية.
- استقرار أكبر في وظائف الجهاز العصبي التلقائي (مثل انخفاض ضغط الدم).
- إحساس متعاظم بالسيطرة على النفس.

التدريب الذاتي

التدريب الذاتي هو إحدى طرق التهدئة التي تم تطويرها عن طريق أوسكار فوجت وجوهانيز شالتز. وتستخدم هذه الطريقة مفهوم "التركيز السلبي" في مناطق معينة بالجسم. وهؤلاء الذين يستخدمون طريقة التدريب الذاتي يكررون عبارات لأنفسهم مثل "أشعر بالهدوء... أشعر بالراحة في رقبتي، وفي عظم الحنك، وفي جبهتي". وتستطيع أن تستخدم عبارات حماسية مثل "أشعر بدفء وثقل في يدي وزراعي". وتستطيع أيضاً أن تستخدم عبارات الأحلام الجميلة مثل "تتجه أفكاري نحو أعماق نفسي وأشعر بالراحة. وفي قرارة نفسي أشعر بالأمن والهدوء التام". بالإضافة إلى أنك تستطيع استخدام عبارات تحفيز مثل "أشعر بالطاقة والحياة تتدفق في صدري وذراعي ويدي".

وإذا أديت طريقة التدريب الذاتي، فستلاحظ أن هناك بعض أوجه التشابه بينها وبين طريقة الاسترخاء المتزايد. ومع ذلك بعكس الاسترخاء المتزايد، يقع التركيز أساساً في طريقة التدريب الذاتي على الاسترخاء؛ ليس هناك أي داعٍ للتوتر.

خطوات مرتبة

- وضعية الجسم للراحة.
- الشعور بالثقل في الأطراف.
- الشعور بالدفء في القدمين والذراعين.
- ذاتية التنفس ("أشعر بالراحة في أخذ النفس")
- الشعور بالأمن والسلام.
- ضربات القلب الهادئة.
- الشعور بالدفء في الجزء العلوي من البطن.
- الشعور بالبرودة في الجبهة.

وباستخدام العبارات المهدئة تستطيع أن تجتاز تدريجياً هذه الخطوات المرتبة من خلال أجزاء مختلفة من جسمك. على سبيل المثال:

- أشعر بالدفء والثقل في قدمي...
- أشعر بالدفء والراحة في مفاصل قدمي...
- أشعر بالراحة والثقل في العجيزة...
- أشعر بالدفء والراحة في بطني...
- أشعر بالراحة في صدري...
- أشعر بالراحة والاسترخاء في رقبتي...
- أشعر بالثقل والدفء في ذراعي...
- أشعر بالراحة في جبهتي...
- أشعر بالراحة والاسترخاء في الفك...
- أشعر بالراحة، والاسترخاء، والثقل في جميع أعضاء جسمي...

فحص الجسم فحصاً دقيقاً

قد تكون طريقة فحص الجسم بتمعن هي إحدى وسائل التأمل العقلي المختلفة. كما أنها عظيمة الشبه بطريقة التدريب الذاتي. وتتمثل مهمتك في فحص الجسم فحصاً دقيقاً والتركيز مع كل نفس تخرجه على منطقة معينة من جسمك. على سبيل المثال ابدأ بقدميك واشعر بثقلها وبتدفق الدم خلالهما ومدى شعور العضلات بالراحة بسبب الثقل وتدفق الدم بالقدمين. وأياً كان نوع الشعور الذي تحسه في قدميك سواء كان توتراً أو عدم توتر، فقط اشعر بهما. لا تقاوم أو تبذل جهداً كبيراً للاسترخاء. فقط لاحظ ما يحدث. والآن انتقل إلى عضلات ساقك وافعل نفس الشيء. ثم انتقل إلى الركبتين، والفخذين وهكذا في باقي أجزاء جسمك مع أهمية الملاحظة فقط وعدم التدخل.

تنفس الفرج

إن التنفس بعمق ثم إخراج النفس بنهدة عميقة "آه..." هو وسيلة سريعة وسهلة للتخلص من التوتر. وبالتخلص من التوتر بهذه النهدة. تعطي لجسمك فرصة سريعة للاسترخاء. ونهدة الراحة هذه هي الوسيلة للتخلص من التوتر والتي يمكن استخدامها عدة مرات على مدار اليوم.

التغذية الاسترجاعية البيولوجية

هي طريقة تعتمد على استخدام الطرق الكهربية للحصول على معلومات عن كيفية استخدامك لجسدك، والغرض من استخدام هذه الطرق هو أن تكون وسيلة واضحة تتعلم بواسطتها كيف تسترخي، ومصطلح "التغذية الاسترجاعية البيولوجية" يعني أن البيو (أي جسمك) يتلقى تغذية استرجاعية (إشارات بصرية أو مسموعة) تتعلق بالتوتر أو الاسترخاء في أجزاء معينة من الجسم.

وتقوم التغذية الاسترجاعية البيولوجية على فكرة أن الاسترخاء يمكن تحقيقه بواسطة "التعلم الحشوي" أو "التكيف الفاعل". وتعني هذه الفكرة التي تم تطبيقها على التغذية الاسترجاعية البيولوجية تعني أنك عندما تلاحظ عن كثب كيف تشعر بالدفء أو الاسترخاء

في جزء معين من جسدك، يمكنك أن تشكل سلوكك لتصل إلى إحساس بالاسترخاء التام، فعلى سبيل المثال تعمل إحدى الطرق وتعرف بالاستجابة الجلفانية أو (جي إس آر) على إعطائك معلومات عن درجة دفء يدك بواسطة مقياس يسجل درجة الحرارة، وبمراقبة هذا المقياس عن كثب يمكن لك أن تركز على زيادة مقدار الدم الذي يصل إلى اليد، وبذلك يزداد الشعور بالدفء.

وتعتبر الطرق التالية للتغذية الاسترجاعية البيولوجية هي الأكثر شيوعاً للوصول إلى الاسترخاء.

التغذية الاسترجاعية البيولوجية باستخدام الإلكتروميوجراف (إي إم جي)

الخطوات:

توتر في العضلات

الطريقة:

تقوم أجهزة تحسس مثبتة في الجلد باكتشاف النشاط الكهربائي، أي أنه يُرصد التوتر العضلي في منطقة معينة، فعلى سبيل المثال يتم لصق أجهزة تحسس باستخدام أحد قطبي التيار الكهربائي على جبهتك لقياس العضلة الجبهية، والتي غالباً ما تكون في حالة توتر، مما يؤدي إلى الإحساس بالصداع. ودورك في هذه الطريقة هو أن تتعلم كيفية جعل العضلة الجبهية في حالة استرخاء.

علاج:

- نوبات الصداع الناشئة عن التوتر.
- الألم العضلي المزمن.
- السلس.
- الاسترخاء العام.

التغذية الاسترجاعية البيولوجية الحرارية

الخطوات:

تتغير درجة حرارة الجلد والتي تعمل كمؤشر على تدفق الدم مع تمدد أو تقلص الأوعية الدموية.

الطريقة:

يتم لصق مجس حساس للحرارة ("ترميستور") على الجلد وغالبا على الإصبع.

علاج:

- داء رينو.
- نوبات الصداع النصفي.
- ارتفاع ضغط الدم.
- القلق.

النشاط الإلكترودرمالي (إي دي إيه)

الخطوات:

تغيرات بسيطة لا تلاحظ في إفراز العرق.

الطريقة:

يتم تثبيت جهازين للتحسس في الجزء الأملس من الأصابع، حيث يقومان بتوليد تيار كهربائي ضئيل جداً، يعمل على قياس رد فعل الجلد، والذي يحدده مقدار الرطوبة الموجودة.

علاج:

- القلق.
- فرط العرق (غدد عَرَقية زائدة النشاط).

نبض الأصابع

الخطوات:

نسبة وقوة النبض (كمية الدم في كل نبضة).

الطريقة:

يُثبت جهاز للتحسس في الإصبع، يقوم بقياس نشاط القلب كعلامة على إثارة جزء من الجهاز العصبي المستقل.

علاج:

- ارتفاع ضغط الدم.
- القلق.
- بعض أشكال عدم الانتظام القلبي.

التنفس

الخطوات:

معدل وحجم وإيقاع التنفس بالإضافة إلى موقعه (الصدر والبطن).

الطريقة:

تثبت أجهزة للتحسس في الصدر والبطن.

تقوم هذه الأجهزة أيضاً بقياس كمية الهواء الخارج من الفم والأنف.

الهدف: تحقيق التنفس المنتظم عن طريق عضلات البطن.

علاج:

- الربو.
- فرط التنفس.
- القلق.

مخطط الدماغ الكهربائي

الخطوات:

الموجات الدماغية.

الطريقة:

يتم تثبيت أجهزة للتحسس في الرأس، ويقوم الشخص أو مساعده بتقديم التغذية الاسترجاعية بشأن تحقيق حالة من الاسترخاء للموجات الدماغية وهل تمّ أو لا.

علاج:

- التوتر.

يسبب:

- موجات ألفا وموجات ثيتا دورية.
- موجات دماغية متزامنة في نصفي الرأس.
- تغيرات في الاستجابة الجلفانية للجلد (جي إس آن).
- نقص معدل التنفس.
- انخفاض في استهلاك الأكسجين.

* * *

وقد ثبت أن التغذية الاسترجاعية البيولوجية عامة مفيدة في مساعدة المرضى في:

- التحكم الجسدي الذاتي.
- ارتفاع ضغط الدم.
- كز وشحذ الأسنان.
- السلس.
- اضطراب العضلات.
- نوبات الصداع الناشئة عن التوتر.

- القلق.
- الألم المزمن.

وقد تم استخدام طرق التغذية الاسترجاعية البيولوجية لبحث أنواع مختلفة من طرق الاسترخاء، فعلى سبيل المثال تم عمل العديد من الأبحاث عن التأمل، وقد توافقت الأدلة على أنه كان له العديد من النتائج البيوفسيولوجية الإيجابية بعد قياسها بطرق التغذية الاسترجاعية الحيوية.

التأمل والصلاة

تحتوي معظم الأديان على الآداب بما في ذلك الكتيبات التي تتناول التأمل والصلاة، فالتأمل والصلاة قد بدأا منذ أمد بعيد، ومارسهما الإنسان لآلاف السنين، ولم تُجرَ الأبحاث المستفيضة عن آثارهما إلا في أواخر القرن العشرين. وقد اتسعت ممارسة التأمل في الولايات المتحدة في أواخر الستينيات، وكان أول صوره ما عرف بالتأمل السامي، والذي يطلق عليه غالباً (تي إم).

وقد تركز كثير من الأبحاث المبكرة عن التأمل على ممارسة الـ(تي إم) ووُجد منذ البداية أنه كانت له آثار تبعث على الهدوء، كما أكدت الأبحاث التي أجريت بعد ذلك أن معظم أشكال التأمل والصلاة تساعد الإنسان على الشعور بالاسترخاء.

وتقوم معظم أنواع التأمل على تصفية الذهن والتركيز في التنفس، فيمكنك تصفية ذهنك بالتركيز على كلمات قليلة، يطلق عليها مانترا مثل "سات نام"، وبالتركيز على الـ(مانترا) سوف ينصرف انتباهك عن التفكير في وظيفتك، ويمكن أن يساعد التركيز في التنفس أيضاً على أن يجعلك تصفّي ذهنك وتسترخي.

بعد إحراز بعض النجاح في محاولة للتخلص من توتر العمل عن طريق اتباع نظام غذائي، وممارسة التمارين، والتردد على العيادات الاستشارية، كانت مارجريت لا تزال تشعر بالتوتر، وكانت تشعر أنها قد غيرت ما تستطيع تغييره في عملها، لكن لا تزال تحس بأفكارها تتهاوى نحو القلق، حتى إنها بدأت تعتقد بأنها متوترة بطبيعتها، وفي أحد الأيام دعتها صديقتها نانسي لجلسة ومحاضرة التأمل اللتين تعقدهما كل أسبوع، وكان رد مارجريت هو: "أوه! لعل من الأفضل أن أذهب".

وكانت أفكار مارجريت خلال المحاضرة وطقوس التأمل مشتتة في كل اتجاه، لكن كانت جميعها في الحاضر، وفي طريق عودتها لمنزلها قالت لصديقتها: "أنا لا أفهم معنى هذه الطقوس بالضبط، كل ما كان يفعله هؤلاء المجتمعون هو أن يجلسوا مغمضي الأعين، فماذا كان الغرض من كل هذا؟".

ابتسمت نانسي وقالت: "كنا جميعنا نهدئ عقولنا فقط".

فقالت مارجريت: " لكن ما فائدة الجلوس هناك مع مجموعة من الأشخاص؟ إن كل ما بدأت أفكر بشأنه هو من هم ولمَ أتوا؟".

قالت نانسي: "سأشرح لك" إن الالتقاء مع الآخرين يمنحك مزيداً من العون والتشجيع كي تواصلي ممارسة هذا التدريب، ونحن إنما نأتي لنتحدث أيضاً، فما رأيك؟".

عندها ردت مارجريت قائلة: "لست متأكدة ما إذا كنت أعرف فحوى همسك بكلمات مانترا هذه".

أجابت نانسي: " الغرض من هذا هو محاولة جعلك تركزين على مانترا؛ أنت تعرفين الكلمة التي تهمسين بها مع الشهيق والأخرى التي مع الزفير، فإذا فعلت ذلك فسوف يعينك هذا على تهدئة الأمور، ألا تريدين أن تهدئي قليلاً؟"

"نعم، يبدو أن عقلي كان يجري لمسافة ألف ميل في الساعة على مدار الأشهر القليلة الماضية... هل يتوجب عليّ أن أترك العمل...؟ وأجد عملاً آخر؟ ونحو كل هذه الأمور".

"أنت بحاجة لتعلم أخذ راحة من كل هذا الإجهاد العقلي، وذلك هو الهدف من هذا التأمل، أن يعينك على أن تأخذي راحة من كل هذا".

وعلى الرغم من أن مارجريت لم تصدق كلام نانسي، إلا أنها حاولت ذلك في الجلسة التالية، ووجدت نفسها تشعر بقدر أكبر من الاسترخاء. ولاحظت أنها تتطلع للجلسة التالية بعد أن مارست هذه الطريقة بالمنزل.

	استهلاك الأكسجين	معدل التنفس	معدل ضربات القلب	موجات ألفا	ضغط الدم	توتر العضلات
التأمل بطريقة تي إم	انخفاض	انخفاض	انخفاض	ارتفاع	انخفاض*	لم يتم قياسه
الزين واليوجا	انخفاض	انخفاض	انخفاض	ارتفاع	انخفاض*	لم يتم قياسه
التدريب على التولد التلقائي	لم يتم قياسه	انخفاض	انخفاض	ارتفاع	نتائج غير مؤكدة	انخفاض
الاسترخاء المتزايد	لم يتم قياسه	لم يتم قياسه	لم يتم قياسه	لم يتم قياسه	نتائج غير مؤكدة	انخفاض
التنويم مع الاسترخاء العميق	انخفاض	انخفاض	انخفاض	لم يتم قياسه	نتائج غير مؤكدة	لم يتم قياسه

* في حالات المرضى الذين لديهم ضغط دم مرتفع.

جدول١٨-١ آثار التأمل

وبالتدريج، امتد تأثير تدريبات التأمل الذي أصبحت مارجريت تمارسه الآن بشكل يومي طوال اليوم، وأصبحت أقل توتراً، وأكثر قدرة على التعامل مع التوتر الذي تجده في العمل.

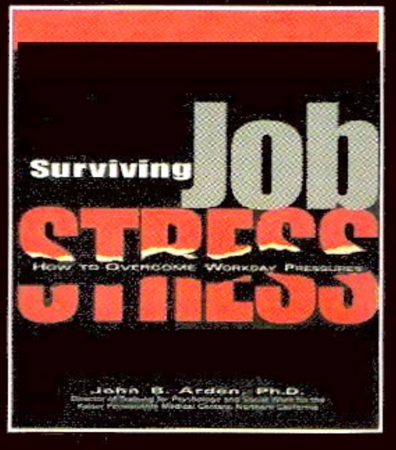
لتنظر إلى أي طريقة للاسترخاء تتبعها على أنها مهمة كالغذاء أو النوم، فعليك أن تجعل الاسترخاء جزءًا لا يتجزأ من يوم أو أسبوع العمل، وعليك أيضاً أن تمارس عملية الاسترخاء كأحد الواجبات الدينية، بتحديد فترة زمنية معينة لها، ولنقل من ١٠ إلى ٤٠ دقيقة قبل أو بعد الاستحمام، ولتمارس الاسترخاء على أنه أحد الطقوس الدينية، واعتبره مهماً كالجلوس لتناول العشاء.

ربما قلت لنفسك : "ليس لدي وقت لكل هذا" ولكن عليك أن تعرف أنه ليست كل تمارين الاسترخاء تحتاج لوقت طويل، فبإمكانك أن تبطئ من سرعة تنفسك وتخفض من كتفيك في لحظات قليلة، ويمكنك أن تذكر نفسك طوال اليوم بأن تخصص لحظاتٍ قليلةً للاسترخاء بوضع نقطة زرقاء على عجلة القيادة، أو على ساعة يدك، فبوسعك عندما ترى هذه النقطة، أن تتوقف، ربما لخمس ثوانٍ كي تجمع شتات نفسك وتتنفس بعمق، يمكنك أيضاً أن تتخذ أشياء معينة مفتاحاً للاسترخاء، كمقبض الباب أو دُرج المكتب أو أي شيء آخر تتخذه على أنه يذكرك بأخذ لحظاتٍ قليلة، تسترخي فيها، فمن الممكن أن تكون ممارسة تمارين الاسترخاء علاجاً فعالاً لتوتر العمل.

نبذة عن المؤلف

دكتور جون أردن هو مدير التدريب بقسم علم النفس والاجتماع لمراكز كيزر بيرمينانت الطبية في شمال كاليفورنيا، ويُشرف بحكم منصبه على أكثر من عشرين برنامجا تدريبيا في العديد من المراكز الطبية، وهو كذلك مدير التدريب لمراكز كيزر بيرمينات في فاليجو، حيث عمل لعدة سنوات رئيساً لعلماء النفس، ويقود حالياً برنامج الضغط الوظيفي، وقد حاضر في العديد من الكليات والمدارس المتخصصة والجامعات، كما أنه مؤلف لثلاثة كتب أخرى.





إن كتاب التعايش مع ضغوط العمل هو دليل عملي وفعال يعالج المعضلة الكبرى التي يواجهها معظم العاملين، وقد كتب بأسلوب يجعله سهل القراءة، ويقدم مساعدة ثمينة في التعرف على الضغط الوظيفي والتحكم فيه، والتعايش معه، ويشتمل كل فصل على نماذج لأناس يعانون من أعراض معينة للضغط الوظيفي، وتغطي هذه الفصول العديد من المشاكل مثل التحرشات والأعراض التقنية الخاصة بالضغط الوظيفي، ولأن الضغط الوظيفي قد يزيد من تفاقم بعض الأمراض او الظروف الأخرى، فان دكتور أردن يدرس التفاعل بين الضغط الوظيفي ومرض السكر، والأمراض الدرقية، والمرض المسمى بمرض مينير، ومشاكل طبية عديدة غير ذلك.

وتظهر الخرائط والقوائم الواردة في هذا الكتاب المعلومات المهمة للتكيف الأمثل مع هذا الضغط وتلخصها كذلك. فعلى سبيل المثال، لا يصف الفصل الذي يتناول الأدوية التأثيرات الشائعة التي تحدثها فقط، ولكنه يصف كذلك الآثار الجانبية والجرعات المثالية للعديد من العقاقير، ويشتمل الفصل الخاص بالتغذية على معلومات عن الأحماض الأمينية الموجودة في العديد من الأطعمة وتأثيراتها على الحالة المزاجية والإدراك.

– "ويدمج هذا الكتاب بين النتائج العلمية عن الضغط والتي تم التوصل اليها مؤخراً وخبرة الدكتور أردن العملية في علاجه، كما يوضح لك ما يتعين عليك القيام به وكيف تؤديه. وآمل أن يقرأ هذا الكتاب المليون أمريكي الذين يخطئون في عملهم بسبب مشكلة ما ناجمة عن الضغط، و إذا كنت أحد هؤلاء، فاشتر هذا الكتاب، وإن لم تكن، فاقرأه حتى تدوم راحتك".

– دكتور ليولد لينفورد رئيس قسم علم النفس والاجتماع لمراكز كيزر بيرمينانت الطبية كاليفورنيا.

"إنني أوصي بكتاب الدكتور أردن الذي يتناول بطريقة عملية وشخصية كيفية التكيف مع التحدي الذي يمثله الضغط الوظيفي بغض النظر عن وظيفتك."

– ولترماك، المدير الطبي لغرفة الطوارئ بمستشفى هيدلسبيرج العامة.

دكتور جون أردن هو مدير التدريب بقسم علم النفس والاجتماع لمراكز كيزر بيرمينانت الطبية في شمال كاليفورنيا، ويشرف بحكم منصبه على أكثر من عشرين برنامج تدريبي في العديد من المراكز الطبية، وهو كذلك مدير التدريب لمراكز كيزر بيرمينانت في فاليجو، حيث عمل لمدة سنوات رئيسا لعلماء النفس، ويقود حاليا برنامج الضغط الوظيفي، وقد حاضر في العديد من الكليات والمدارس المتخصصة والجامعات، كما أنه مؤلف لثلاثة كتب أخرى.

